

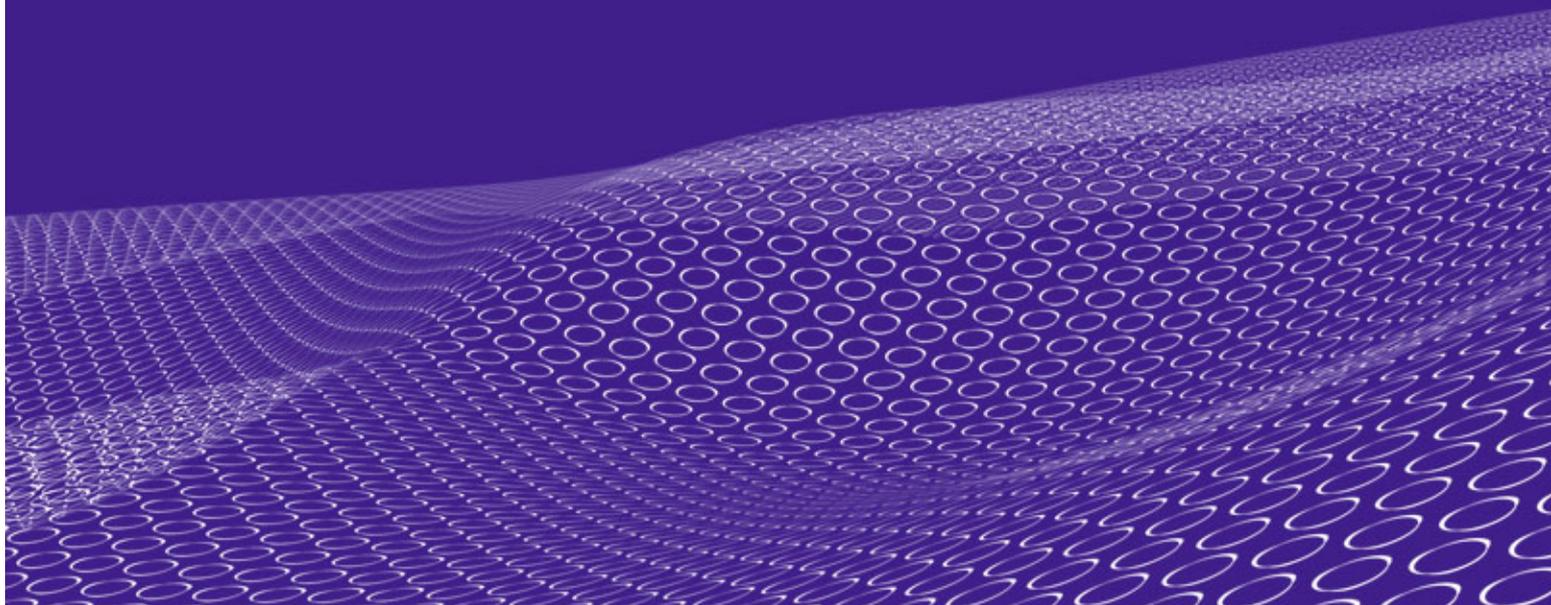


OBSERVATORIO
DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA

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

Análisis del Ejercicio 2013
Undécima Edición

Informe Completo



Estudio realizado con financiación del Ministerio de
Empleo y Seguridad Social





El Observatorio de RSC fue creado en 2004 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 Alianza por la Solidaridad, Ayuda en Acción, Cáritas, CECU, CCOO, Cruz Roja Española, Equipo Nizkor, Economistas sin Fronteras, Intermón Oxfam, USO, ONGAWA y Entreculturas. Desde su nacimiento, el Observatorio de RSC ha publicado diversos informes y celebrado numerosos encuentros, además de posicionarse en redes internacionales de RSC como European Coalition for Corporate Justice y OCDE Watch.

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

Director del Estudio:

- Orencio Vázquez

Coordinadora del Estudio:

- Ana Illescas Núñez

Equipo de Análisis:

Oscar Sierra - Coord. Técnica y Análisis	Mario Fernández Mateo- Análisis
Ana Illescas - Análisis	Rubén García Ossorio - Análisis
Ángel Borrueal- Análisis	Martín Gómez Ullate- Análisis
Ana Bravo- Análisis	Jordi Jofré - Análisis
Asunción Candela - Análisis	Andrés Lara- Análisis
Estela Casajuana- Análisis	Lucía Melendo- Análisis
Nuria Casaldáliga - Análisis	Eva Pardo- Análisis
Sonia Cubero - Análisis	Juan Diego Paredes - Análisis
José Díaz de Argote - Análisis	Carolina Piña- Análisis
Pedro Doñoro- Análisis	Mercedes Torras Montoya - Análisis
Beatriz Fernández- Análisis	Clarisse Udias- Análisis

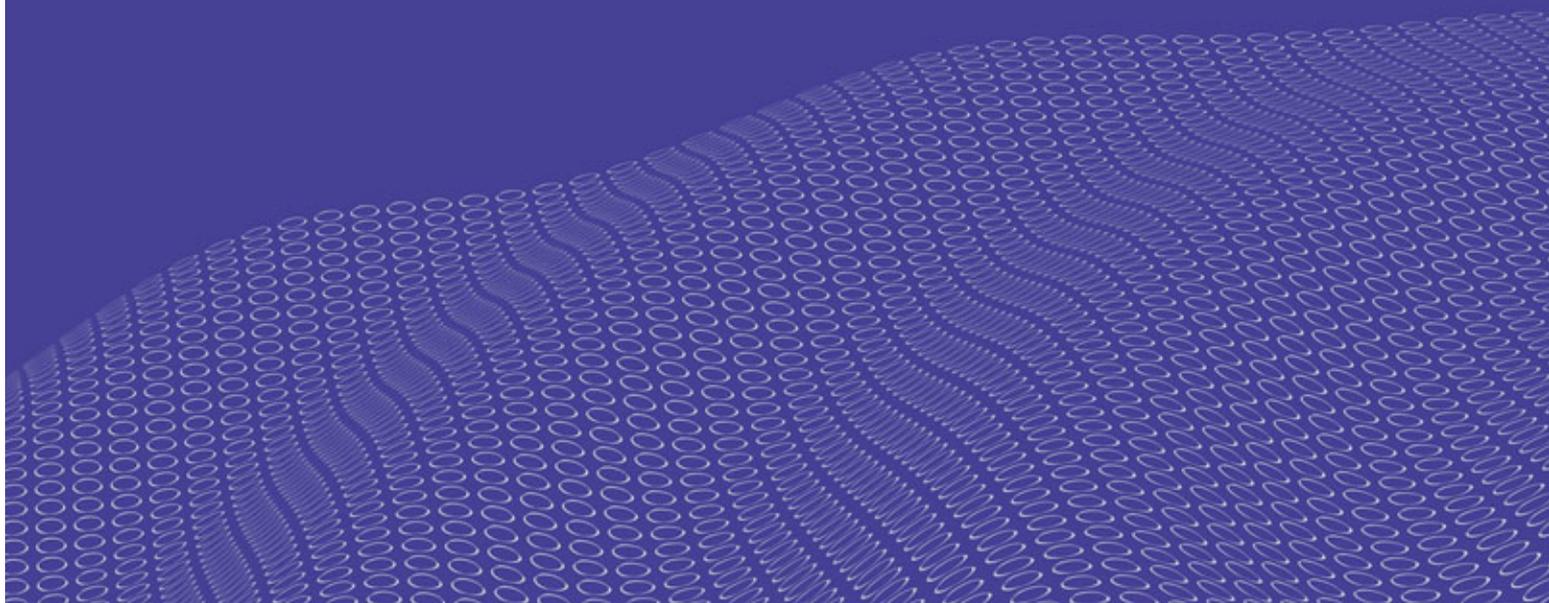
Queremos dar las gracias a las personas y departamentos de aquellas empresas que han enviado comentarios a los informes individuales, ampliado y facilitado el acceso a la información necesaria para la realización del estudio: Abertis, Acciona, Bankia, DIA, Enagas, Ferrovial, Gas Natural Fenosa, Grifols, Mapfre, Mediaset, REC, Repsol y Telefónica



Índice de contenidos

1. INTRODUCCIÓN	6
2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO Y METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS	17
2.1. Objetivos	17
2.2. Metodología.....	18
2.2.1. Alcance del estudio.....	18
2.2.2. Fases del estudio	18
2.2.3. Herramientas del estudio.....	25
3. RESULTADOS DEL ESTUDIO	34
3.1. Resultados generales	34
3.2. Resultados por eje de Análisis.....	39
3.2.1. Conclusiones del eje de Contenidos	39
3.2.2. Conclusiones del eje de Sistemas de gestión.....	202
3.3. Resultados por empresa	226
3.3.1. Empresas del sector Bienes de Consumo	226
3.3.2. Empresas del sector Materiales Básicos, Industria y Construcción..	318
3.3.3. Empresas del sector Petróleo y Energía.....	491
3.3.4. Empresas del sector Servicios Financieros e Inmobiliarias.....	639
3.3.5. Empresas del sector Servicios Tecnología y Comunicaciones	872
3.3.6. Empresas del sector Servicios de Consumo.....	927
ANEXO I	1023

1 Introducción





1. INTRODUCCIÓN

Por undécimo año consecutivo el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (www.observatoriorsc.org), presenta con este documento el estudio *“La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35”*, para continuar impulsando desde una visión crítica y propositiva, los avances y procesos de la Responsabilidad Social Corporativa en la sociedad. El contexto del presente informe sigue estando determinado por la continuidad de la crisis, que afecta de diferente manera a las diferentes esferas del entramado social. Como ya hemos señalado en otras ocasiones la economía, la política, las finanzas, la sociedad, la ética, el gobierno, lo público y lo privado se ven afectadas por las condiciones estructurales de crisis financieras, sumadas a los recortes y políticas que disminuyen el Estado de bienestar, como garante de cierta homogeneidad en la sociedad, y respeto a una calidad de vida. Sumado a ello, es fundamental superar los vacíos de la gestión de las empresas que afectan a la sociedad, y el desempeño de las mismas, en pos de conseguir soluciones eficaces a los problemas que nos enfrentamos de manera general.

Un año más, se puede evidenciar que los procesos sociales están marcados por una crisis sistemática caracterizada por ineficacias, injusticias e irracionalidades propias del sistema y que atacan a su sostenibilidad, eficacia y legitimidad. Continuamos asistiendo a las movilizaciones de la sociedad civil como consecuencia del cambio de las políticas públicas, así como de la mala praxis de algunas empresas, para con la sociedad.

En 2013 continuó subiendo la lacra del desempleo que superó la cifra de 6 millones de personas (6.202.700 según la EPA del primer trimestre). También fue el año en que se produjo la fase final del rescate a la banca. En total se estima que se ha inyectado al sector bancario español 100.000 millones de euros entre las ayudas directas que el Banco de España cifra en 61.366 millones de euros, a esta cifra hay que sumar 11.183 millones de euros de los EPA (Esquema de protección de activos) y otros 12.000 millones de euros de ayuda a través del banco malo, el Sareb. Parte de este rescate se da por perdido. Según algunas estimaciones más de 40.000 millones de euros.

Pese a todo lo acontecido desde que en 2007 estallase la crisis de las hipotecas subprime y las declaraciones posteriores en favor de regular los aspectos responsables de los desajustes del mercado, durante el 2013 hemos continuado asistiendo a escándalos empresariales con importantes repercusiones sobre la sociedad. Así a finales de 2013 se daba a conocer la noticia de que la Comisión europea multaba con 1.712,5 millones de € a seis bancos por manipular el Euribor, Libor y Tibor. Como es sabido, a este tipo de índices se vinculan hipotecas a tipo variable, créditos, etc. por lo que el caso ha afectado a millones de consumidores¹. Los bancos sancionados son Deutsche Bank (725,4 millones de €); Société Generale (445,9 millones); RBS (391 millones); JP Morgan (79,9 millones) y Citigroup (70 millones).

El economista estadounidense Joseph Stiglitz², manifiesta dudas sobre la efectividad de este tipo de sanciones. Afirma que ante prácticas fraudulentas endémicas los bancos siguen cuatro pasos: 1) Amenazan con una batalla jurídica interminable con sus equipos

¹ <http://www.expansion.com/2013/12/04/empresas/banca/1386153213.html>

² http://economia.elpais.com/economia/2013/12/08/actualidad/1386524916_523408.html



jurídicos. 2) Llegan al compromiso de pagar una fuerte multa (sin admitir ni negar su responsabilidad); 3) Prometen no volver a hacer nada parecido, aunque rápidamente vuelvan a ello porque su rentabilidad es mayor que su coste; y 4) De nuevo se les denuncia y de nuevo pagan otra multa.

En España la CNMC ha considerado probado que entre los años 2000 y 2013 existió en España el denominado “cártel de las basuras”³, que implica a 39 empresas, entre ellas ACS, FCC, Sacyr o Ferrovial, es decir, a las principales de empresas que cotizan en el IBEX35. Estas empresas se repartían los contratos de sus clientes, principalmente los grandes ayuntamientos de diversas capitales de provincia por toda España. Algunas veces pactaban el sabotaje mediante pactos de no competencia orientados a dejar desiertas las licitaciones que no ofrecían suficiente interés económico. La multa impuesta ha sido en conjunto de 98,2 millones de €. Las cuatro grandes marcas de este segmento de mercado acumulan el 75% de la sanción total.

En el ámbito financiero y en relación a la venta de productos financieros por parte de la Banca, en 2013 se produjeron diversas resoluciones judiciales que dictaminaron a favor del consumidor. El Tribunal Supremo declaró en mayo la nulidad de las cláusulas suelo de las hipotecas en los casos de falta de transparencia a consumidores. El fallo, no retroactivo, afecta a BBVA, Cajamar y Novagalicia Banco, que optaron por eliminar esas cláusulas. Por otra parte, el Tribunal de la UE falló que la ley desahucios española vulnera la legislación al no proteger al consumidor de las cláusulas abusivas. Por último, la Audiencia determina que se investigue a la cúpula de las cajas que formaron Bankia por la venta de preferentes.

También en ese año se comenzó a definir la Unión Bancaria dentro de la Unión Europea. Fue aprobado el mecanismo único de supervisión (MUS) que establece que el Banco Central Europeo supervisará directamente a los 128 mayores bancos de la zona euro, además de otras 200 entidades transfronterizas. El resto seguirá bajo la supervisión de las autoridades nacionales que deberá actuar en colaboración con el BCE.

También durante este año los movimientos sociales han continuado demandado al Gobierno mejores prácticas y menos corrupción y las mareas ciudadanas han tomado las calles para protestar contra los recortes, y defender sus derechos ciudadanos. Así, durante el 2013 la marea blanca constituida por personal de la sanidad pública, logró paralizar la privatización de los hospitales en Madrid; continúan en pie otras reivindicaciones que muestran su protesta y propuestas, y mostrando sentimientos de desengaño, escepticismo, frustración y decepción ante la evolución de los acontecimientos.

Por otro lado el contexto del año 2013 siguió marcado por los casos de corrupción. En este apartado ha generado gran alarma social el caso Bárcenas y la trama corrupta Gurtel junto con los Eres en Andalucía. En relación al caso NOS el juez Castro notificaba a las partes la personación de la infanta Cristina como imputada y Carlos Fabra ex presidente de la diputación de Castellón es condenado a 4 años de cárcel. Estos son solamente alguno de los casos de corrupción más sobresalientes. El clima de corrupción vivido durante el 2013 posiciona a España en el puesto 40 de acuerdo con el ranking presentado en diciembre por la organización Transparencia Internacional en su Índice de Percepción de la Corrupción⁴,

³ http://www.elconfidencial.com/empresas/2015-01-26/la-cnmc-desmonta-el-cartel-de-la-basura-formado-por-ac-s-fcc-ferrovial-y-sacyr_630163/

<http://www.cnmc.es/CNMC/Prensa/TabId/254/ArtMID/6629/ArticleID/1069/La-CNMC-sanciona-con-un-total-de-982-millones-de-euros-a-39-empresas-y-tres-asociaciones-de-gesti243n-de-residuos-y-saneamiento-urbano.aspx>

⁴ <http://cpi.transparency.org/cpi2013/results/>



que mide el nivel de corrupción con que son percibidas las esferas de poder públicas y privadas del país. De esta manera, los datos ponen de manifiesto que España no solo ocupa un preocupante puesto 40 en el ranking mundial sino que además es el segundo país donde interanualmente más ha empeorado la percepción de la corrupción entre los países de la UE. De hecho, por delante de España en el ranking se colocan países como Brunei, Taiwán, San Vicente y las Granadinas, Puerto Rico, Bután, Botsuana, Santa Lucía, Bahamas, Barbados, Singapur además de todos los estados miembros de la UE (a excepción de Lituania, Eslovenia, Malta, Hungría, Letonia, Croacia, República Checa, Eslovaquia, Italia, Rumania, Bulgaria y Grecia).

La desconfianza sigue instalada en la ciudadanía en relación a las grandes empresas y sus directivos. La encuesta realizada por Edelman Berland⁵ pone de manifiesto que la confianza de los ciudadanos en las empresas no se ha recuperado con respecto al ejercicio 2012. Ya el año pasado mencionábamos los resultados del eurobarómetro 363 que concluía que “el 62% de los ciudadanos europeos no se sienten lo suficientemente bien informados sobre los impactos de las empresas en el medio ambiente y la vida, y más de 4 de cada 10 piensan las empresas tienen un impacto negativo en la sociedad global”. Cabe destacar, que al revisar el informe por país, en España la desconfianza aumentaba al 75% de los ciudadanos encuestados.

En este contexto, la responsabilidad social corporativa lleva más de diez años con iniciativas en la materia y se sigue moviendo entre la obligatoriedad y la voluntariedad. Desde diversas instancias se continua la búsqueda para mejorar los procesos y herramientas que permitan generar referentes de comportamiento de gestión eficiente sobre el impacto de las empresas en las sociedades donde actúan, y se generen cambios definitivos que prevengan desempeños que provocan daños sociales y medioambientales.

Cabe destacar que pese al avance en las iniciativas en los últimos años, principalmente por parte de las Naciones Unidas, la OCDE y la Comisión Europea, aún no se puede valorar la eficacia de sus propuestas porque en general carecen de coherencia con las políticas públicas que la hacen posible a nivel global, regional y local, por lo que su contenido y sistemas de gestión y control dependen aún de la voluntad de las empresas.

La transparencia y la coherencia constituyen dos aspectos claves del foco central de este ejercicio y son los ejes transversales de las demandas ciudadanas. Tanto en el sector privado como el público, con gran influencia e interrelación, los comportamientos opacos, o poco transparentes ha redundado en algunos casos en acciones ilegítimas, ilegales e inmorales y perjudiciales para el bien común. Es deber del Estado, y las administraciones públicas, así como de los gobiernos corporativos de las empresas, comenzar a gestionar de manera transparente sus organizaciones. Para ello resulta fundamental promover desde las políticas públicas la restauración de la escasez de confianza de la ciudadanía y los consumidores, hacia sus respectivas organizaciones con las que directamente o indirectamente se relacionan. 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 2013 la Comisión Europea a través de la dirección general de Mercado Interno propuso después de años de discusión y trabajo una enmienda a la legislación sobre transparencia

⁵ <http://es.scribd.com/doc/121501475/Executive-Summary-2013-Edelman-Trust-Barometer>



con el objetivo de mejorar la calidad de la información en las grandes empresas en aspectos sociales y medioambientales. De acuerdo con la propuesta, las empresas deberán informar sobre sus políticas, riesgos y resultados en aspectos medioambientales, sociales, laborales, de derechos humanos, diversidad y buen gobierno. En declaraciones del comisario Michel Barnier afirma que “la propuesta persigue proveer de información útil para las empresas, inversores y sociedad en general”. De acuerdo con la propuesta las empresas objeto de la futura legislación serán aquellas de más de 500 trabajadores. Esta propuesta de directiva 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.

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*¹⁰. Entre las propuestas más reseñables se encuentran aspectos como la extensión de la responsabilidad de los impactos de empresas subsidiarias a la casa matriz, la exigibilidad de aplicar la debida diligencia en sus operaciones, 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 específicamente el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, como miembro de esta plataforma.

Dentro de la esfera de la RSC, también hay que destacar desde el 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 y Responsabilidad Social Corporativa: promoción de los intereses de la sociedad y hoja de ruta hacia una recuperación sostenible e inclusiva.

También durante 2013 se ha producido una revisión sustancial de la EITI global standard. La EITI persigue mejorar la gobernanza en los países con recursos naturales a través de la verificación y plena publicación de los pagos de las empresas y los ingresos de los gobiernos por petróleo, gas y minería. En esta última revisión se ha fortalecido la labor de los grupos multistakeholders, se debe incluir información más comprensible en los reportes, detalles de las licencias, divulgación de los contratos de producción, entre otros aspectos. La EITI se trató en el G8 en Loch Erne en Junio de 2013, y Francia, US y UK se comprometieron a pedir la candidatura en 2014. Italia lo hará tan pronto como sea posible, Canadá está considerando hacer un régimen similar, Alemania se plantea introducirlo en una región determinada para testarlo, y Rusia y Japón animarán a sus empresas nacionales a apoyar la EITI.

El marco de la EITI ofrece una guía de los tipos de pagos que deben ser incluidos por parte de empresas y Gobiernos, pero es responsabilidad de los grupos multistakeholder de cada país definir qué partidas deben ser incluidas y el periodo de tiempo cubierto



En relación al reporte financiero país a país, la **Comisión Europea** en 2011 propuso una revisión de la "Accounting Directive"⁶. En el capítulo 9 del documento "Proposals for revision of the Accounting Directive", la Comisión propone que se introduzcan nuevos requisitos en los reportes de las grandes compañías extractivas y de explotación forestal. Estos requisitos establecen que las empresas divulguen anualmente, para cada país en el que operen, los pagos que hacen a los gobiernos. Esto se hará a nivel consolidado cuando sea apropiado. En el año 2013, se adoptaba la Directiva 2013/34/EU⁷, que incluía esta propuesta de la Comisión Europea en su Capítulo 10 bajo el título de "Report on Payments to Governments". La nueva norma país a país "Accounting Directive" incluye los proyectos de industrias extractivas y las de tala de bosques primarios. Las industrias extractivas se refieren a la extracción de petróleo, gas natural o minería. Las empresas matrices están obligadas a preparar un reporte consolidado si alguna de sus subsidiarias está activa en las industrias señaladas. Ese reporte consolidado debe solo incluir pagos resultantes de esas actividades. De este modo, las empresas subsidiarias dependientes de una matriz no estarán obligadas a presentar este reporte, siempre y cuando el reporte consolidado que incluya los pagos hechos por la subsidiaria.

Esta nueva directiva requiere a las compañías que divulguen los pagos que hacen a los gobiernos en cada país donde operan, para cada proyecto al que el pago ha sido atribuido. La intención de esta iniciativa es que las comunidades locales puedan demandar a sus gobiernos más efectividad en cómo se gastan los recursos públicos. Las previsiones de información que debe ser reportada son similares a la US Dodd-Frank Act). Así, se debe informar sobre los derechos de producción, las tasas sobre beneficios, royalties, dividendos, bonos de producción, tasas de licencias, pagos por la mejora de infraestructuras.

Cada estado miembro de la UE es responsable de transponer los requerimientos de la "EU Accounting Directive" a su legislación nacional antes del 20 de julio de 2015.

Por otro lado, las instituciones crediticias y empresas de inversión deberán de acuerdo con la "EU Capital Requirements Directive IV" presentar información desglosada de los impuestos pagados por país. El artículo 89 de la "EU Capital Requirements Directive IV" requiere a las instituciones financieras divulgar beneficios y ventas, impuestos sobre beneficios, subsidios del gobierno, número de empleados e información geográfica de la localización de sus actividades. Es importante destacar que no solo se incluye esta obligación para las sedes centrales de los bancos en Europa, sino también para operaciones en terceros países.

La **OCDE** también se ha posicionado a favor de la información país a país financiera mediante el proyecto BEPS (Base erosion and Profit Shifting), en un informe que se denominó "Addressing Base Erosion and Profit Shifting" en Febrero de 2013. Los ministros de economía del **G8** y del **G20** solicitaron a la OCDE que desarrollase un Plan de Acción para abordar los asuntos del BEPS de una manera coordinada y comprensiva, creando un formulario común para que las multinacionales reporten a las autoridades fiscales donde generan sus beneficios y pagan sus impuestos. El resultado ha sido un documento

⁶ http://ec.europa.eu/internal_market/accounting/country-reporting/index_en.htm

⁷ DIRECTIVE 2013/34/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL, on the annual financial statements, consolidated financial statements and related reports of certain types of undertakings, amending Directive 2006/43/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directives 78/660/EEC and 83/349/EEC.
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:182:0019:0076:EN:PDF>



denominado "Action Plan on Base Erosion and Profit Shifting"⁸, publicado en Julio del 2013, que contiene 15 acciones para dirigirse a una gama de asuntos sobre transparencia impositiva, responsabilidad, intercambio de información y otros potenciales cambios en la imposición internacional. *Se destacó la necesidad de que los países dejen de actuar unilateralmente y pasen a trabajar unidos mediante la cooperación.*

La acción 13 se centra en el reporte país a país en el contexto de las transferencias de precios. Usando un formulario común, los gobiernos podrán conocer la información necesaria sobre la procedencia de sus ingresos, actividad económica e impuestos pagados.

Mientras tanto, en España se presentó el proyecto de Ley de Transparencia, que tiene el triple objetivo de incrementar y reforzar la transparencia en la actividad pública; reconocer y garantizar el acceso a la información; y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos así como las consecuencias jurídicas derivadas de su incumplimiento. No obstante, esta Ley no parece por sí misma suficiente para paliar los daños a la credibilidad pública de las organizaciones, y debe ser solo en punto de partida para mejorar la gestión de las organizaciones y empresas, que se deben a su función social de desarrollo en las comunidades donde operan. Es de esperar que la ley sea aprobada y mejorada en los comportamientos individuales de cada institución.

Así, en 2013, España ha asistido al debate sobre las nuevas necesidades de transparencia y rendición de cuentas, que cristalizaron en diciembre de 2013 en la aprobación de la "Ley de Transparencia y Buen Gobierno"⁹. Dicha Ley es un avance pero pese a ello ha sido catalogada por numerosas organizaciones del tercer sector especializadas¹⁰ como un texto insuficiente que no incluye las demandas y carencias reales en materia de transparencia, quedando además por debajo de otros estándares equiparables a nivel europeo, hecho especialmente grave al ser España uno de los pocos países donde aún no existía una ley específica en esta materia. Entre sus más destacadas faltas se alinean el no castigo de la falta de información por parte de la Administración ante una petición concreta, la exclusión de las fundaciones de los partidos políticos de la rendición de cuentas (aspecto que afecta directamente a la financiación de partidos), la falta de un mayor desglose en las cuentas públicas y de las empresas que reciben importantes subvenciones públicas o que sean contratistas con el Estado, las identidades y trayectorias de los numerosos asesores que rodean a las cúpulas de la Administración, la creación de un órgano que vele por su cumplimiento cuya independencia no queda asegurada, o la supeditación de los contenidos de la ley a otros textos legales de mayor rango (el acceso a la información no es un derecho fundamental). Todo esto queda rematado además por el hecho de que los contenidos de la ley referentes a transparencia no entrarán en vigor hasta dentro de un año en el ámbito nacional y dos años en el caso regional y local.

Por último, continúan los procesos de elaboración de los planes nacionales tanto el Plan Nacional de Empresas y Derechos Humanos, como el Plan Nacional de Responsabilidad Social Empresarial, ahora denominada estrategia de RSE, que se espera comiencen a implementarse durante el 2015. Sin embargo es una incógnita el acompañamiento presupuestario de estos planes y los sistemas de gestión que se implementaran para que puedan ser instrumentos eficaces al momento de poder evaluar a las empresas en los

⁸ <http://www.oecd.org/ctp/BEPActionPlan.pdf>

⁹ <http://www.boe.es/boe/dias/2013/12/10/pdfs/BOE-A-2013-12887.pdf>

¹⁰ <http://www.access-info.org/es/espana/520-csos-reject-spanish-law>



ámbitos que la responsabilidad social y los derechos humanos; siendo la debida diligencia en estos temas, un principio fundacional de sus actuaciones.

La elaboración de estos planes es fruto de la “Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas” aprobada por la Comisión Europea. En dicha estrategia se invitaba a los Estados miembros a “elaborar o actualizar” para mediados de 2012 sus propios planes o listas nacionales de acciones prioritarias para promover la RSE en apoyo de la Estrategia Europa 2020 con respecto a principios y directrices de RSE reconocidos internacionalmente, como son el Pacto Mundial de Naciones Unidas, las líneas directrices de la OCDE para las empresas multinacionales o la norma ISO 26000. Países como Alemania, Dinamarca, Holanda, Italia, Reino Unido y Suecia aprobaron y presentaron sus planes nacionales.

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. El 22 de mayo de 2013, Global Reporting Initiative presentó la nueva guía G4, en la Conferencia anual de Global Reporting Initiative (GRI) realizada en Ámsterdam (Holanda). La guía se centra en el análisis de la materialidad para identificar los temas relevantes y en la definición y descripción de los aspectos relativos a la gestión de los mismos. Incorpora terminología de los principios rectores para empresas y derechos humanos como la debida diligencia o los mecanismos de remediación y agrega como tema central los aspectos derivados de la cadena de suministro.

Como siempre que se genera un nuevo estándar, habrá que esperar para valorar 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 el ámbito de los derechos humanos, 2013 viene marcado tristemente por el derrumbamiento del Rana Plaza, edificio de ocho plantas que mató a 1.138 personas dejando a miles de mutilados que además del daño físico y el trauma psicológico han perdido la posibilidad de volver a trabajar de por vida.

No se utiliza la palabra accidente pues podría haber sido evitado por medio de las suficientes medidas de seguridad, algo que se viene denunciando desde hace años, desde el primer incidente del que se tiene registro del 27 de diciembre de 1990, en Saraka Garments, donde fallecieron 32 trabajadores, y hubo más de 100 heridos. Desde entonces, y siguiendo un criterio conservador en la contabilización de las víctimas, al menos 2200 personas han fallecido, en más de 300 incidentes, que dejaron miles de víctimas, y en los que han estado involucradas, aunque sea indirectamente, de forma reiterada todas las grandes multinacionales del textil.

No es labor de este informe el evaluar la historia de los desastres en las fábricas de Bangladesh, pues está sobradamente documentado en informes de distintas organizaciones¹¹ pero sí el poner de manifiesto que, junto a la responsabilidad de los gobiernos, son las empresas las que no han adoptado las medidas necesarias que demuestren la diligencia debida que exige los Principios Rectores del Marco Ruggie.

¹¹ <http://www.ropalimpia.org/es/materiales/investigaciones>



Tras el desastre del Rana Plaza quedó claro que ninguna de las marcas, auditores o agentes en general, estaban llevando a cabo correctamente las inspecciones de edificios como parte de sus auditorías en Bangladés. La mayoría ni estaban pidiendo un certificado de construcción que determinase que la construcción del edificio era legal. Pero no es esto exclusivo del caso de Bangladés, como demuestra el incendio de Ali Enterprises en Pakistán, que había recibido la certificación SA8000 justo tres semanas antes de que fallecieran más de 250 de sus trabajadores, donde se repetían algunas de las deficiencias más comunes: ventanas con rejas que impiden la salida de los trabajadores, puertas de emergencias cerradas o de imposible acceso, edificios reconvertidos en fábricas pese a no ser diseñados para este fin, deficientes sistemas eléctricos o construcciones en altura ilegales.

A esta falta de seguridad en los edificios hay que añadir el resto de características propias de la industria textil que limitan el ejercicio de los derechos humanos y laborales que se vienen señalando desde hace años, a saber, salarios que no llegan a tener la consideración de "salario digno", la falta de libertades sindicales, modalidades de contratación temporales, así como la falta de indemnizaciones justas a las víctimas en aplicación de la obligación de remediar.

A las empresas se les venía pidiendo la firma de compromisos que evitaran estos desastres desde tiempo antes del Rana Plaza, en este sentido resulta muy interesante la historia de la firma del Accord o Acuerdo contra incendios y seguridad en los edificios de Bangladés¹². Finalmente, y sólo después del colapso, tras una gran presión mediática y social, se llegó a firmar este acuerdo que se constituye en un hito por la novedad de ser jurídicamente vinculante.

Desde el mismo momento de la firma del Acuerdo contra incendios, empezó un nuevo periodo, el que se les brinda a las multinacionales para demostrar que se ha aprendido algo, y que no sólo sus actuaciones son una respuesta frente a la presión, o indignación, de la opinión pública, sino que en virtud de su diligencia debida se firman acuerdos similares en otros países como Camboya, Pakistán, etc. Pero tras más de dos años estamos pendientes de ver cómo, a través de estos acuerdos, los trabajadores de esta industria obtienen el respeto y dignidad que merecen.

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, 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. 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

¹² La historia tras el Bangladesh Fire and Safety Accord.

<http://www.cleanclothes.org/resources/background/history-bangladesh-safety-accord>



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.

El Consejo de Derechos Humanos nombró y otorgó un mandato a un grupo de trabajo de cinco miembros encargado de que, entre otras cosas, de *"promover 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*. El primero de estos foros tuvo lugar en diciembre de 2012 en Ginebra y en su segunda edición en 2013 busca 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. Se han publicado 2 borradores y presuntamente deberá ser aprobado antes de la finalización del ejercicio 2015. Lamentablemente estamos en febrero de 2015 y el documento todavía no ha visto la luz.

En este contexto nacional e internacional, el Observatorio de RSC presenta el resultado de su trabajo de análisis y evaluación de las memorias de RSC correspondientes al ejercicio 2013. Tal 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 insuficientes variaciones registradas globalmente respecto a los resultados del año pasado. Este 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.

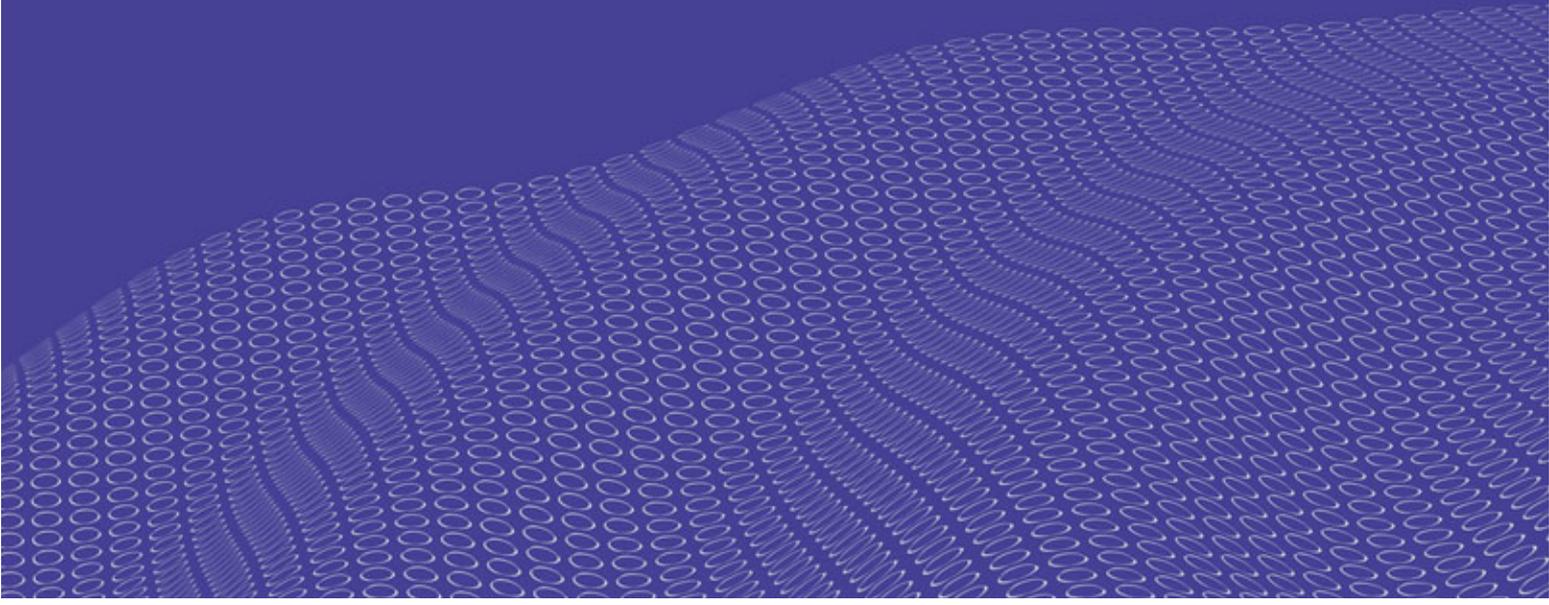


La documentación examinada proveniente de las empresas se limita a la información correlativa a las compañías de la selección, sin ampliarse a otros documentos adicionales publicados por empresas participadas, filiales o pertenecientes al mismo grupo empresarial. La base está constituida por las memorias elaboradas por las empresas para el ejercicio 2013. 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.

2 Objetivos del estudio y metodología del análisis





2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO Y METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS

2.1. Objetivos

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 la herramienta descrita 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 2013 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 grupos de interés, 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 y 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 2013 componían el índice IBEX 35 del mercado español de valores.**

Las diferencias de la muestra de 2013 respecto al ejercicio 2012 son la incorporación de Ebro Foods, Jazztel y Viscofan, que cubren las vacantes de Abengoa, Acerinox y Endesa.

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 tiempo.
- 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 los criterios de interpretación de los indicadores cualitativos así como en la inclusión de nuevos indicadores que implican una mejora significativa de la herramienta.

En el ejercicio 2012 se procedió a revisar la metodología modificando los ejes de análisis por dimensiones de análisis. Hasta el ejercicio 2011 se analizaban sistemas de gestión, contenidos y gobierno corporativo de manera independiente y a partir del análisis del ejercicio 2012 se procedió a analizar sólo los ejes de contenidos y sistemas de gestión. Este cambio metodológico tiene su continuación en el análisis del ejercicio 2013.

El eje de contenidos se ha analizado en base a las siguientes dimensiones que integran la RSC: derechos humanos y derechos laborales, medioambiente, derechos del consumidor, corrupción y relaciones con la comunidad, incluyéndose en éste último aspectos relacionados con la fiscalidad y el gobierno corporativo de las empresas.

Para el desarrollo de la metodología se han tenido en consideración las siguientes referencias, principios, declaraciones y normas, todas ellas con amplio reconocimiento a nivel internacional:

Global Reporting Initiative (GRI)

Incluyendo las diferentes secciones: Índice y Perfil GRI, Indicadores GRI y Principios GRI. Se ha utilizado un mix entre las versiones G3.1 y la nueva versión G4.

Gobierno Corporativo

Los requisitos valorados en la presente edición del Estudio, se basan en las recomendaciones de Buen Gobierno recogidas en el Código Unificado de Buen Gobierno de la CNMV ("Código Conthe") y en la Ley de Economía Sostenible.

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. También se han tenido en consideración las Directrices de Naciones Unidas sobre la protección del consumidor (incluyen la ampliación de NNUU de manera que incluyan directrices sobre modalidades de consumo sostenible) y la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción.

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

- Nivel 1: Dimensión (máximo nivel de agrupación).



- Nivel 2: Aspecto.
- Nivel 3: Indicador/Requisito (máximo nivel de desagregación). El Modelo de Análisis se ha ido mejorando anualmente.

Las evaluaciones numéricas se han realizado al máximo nivel de desagregación (Nivel 3) y posteriormente las puntuaciones se han agrupado mediante la media de los distintos niveles y de los distintos ejes de análisis (Medioambiente, derechos humanos y laborales, comunidad, corrupción, consumo, sistemas de gestión), 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 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 2013 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 dimensiones analizadas.

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 dimensiones analizadas (*Medioambiente, derechos humanos y laborales, comunidad, corrupción, consumo, sistemas de gestión*). 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 en los indicadores de la herramienta se puntúan según la siguientes tabla:



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

Las puntuaciones por dimensión 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 dimensiones de la RSC (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 dimensión

En la Tabla 1 se presenta la valoración obtenida en cada una de las seis dimensiones analizadas. Su estructura es la siguiente:

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	
DERECHOS HUMANOS	
COMUNIDAD	
CORRUPCIÓN	
CONSUMO	
SISTEMAS DE GESTIÓN	
TOTAL EMPRESA	

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

TABLA 2: Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	

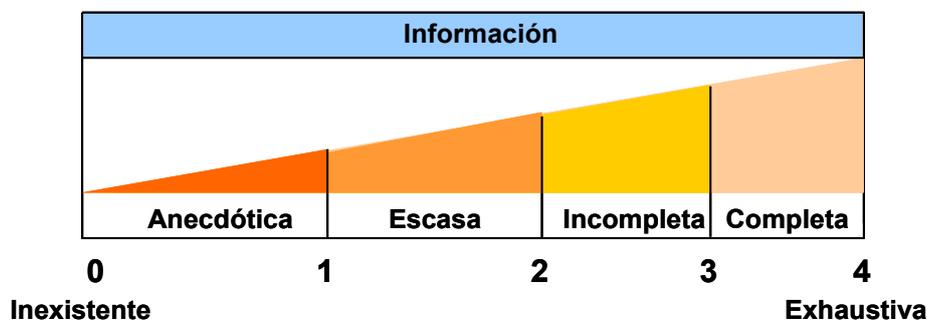
Los resultados que se presentan en la Tabla 2 se enfocan en función de dos ejes de análisis o conceptos a evaluar:

- **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, *Principios GRI*.



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.

TABLA 3: Grados de calidad de la información



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



D. Elaboración de los Informes por Empresa

Una vez realizado el análisis básico de cada empresa en los '*libros*' con sus hojas de cálculo descritas anteriormente, se elabora un informe por compañía. En él se reflejan tanto las puntuaciones obtenidas en las Tablas 1, 2 y de grados de calidad, como un resumen de los aspectos más destacados en cada caso, incluyendo ejemplos y citas de los documentos consultados, de las empresas.

En esta undécima edición del Estudio se han incluido algunas informaciones públicas relacionadas con las empresas analizadas proveniente de diferentes fuentes (ONG, Asociaciones de consumidores, entre 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.

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 remiten 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 analistas, hace que exista un riesgo 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 participan distintos analistas.

2.2.3. Herramientas del estudio

A continuación se describen **las referencias, normas o iniciativas 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)

En el análisis según GRI se han distinguido dos áreas: *Principios GRI e Indicadores GRI*. En los *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.

Finalmente, la sección **Principios GRI** recoge los fundamentos sobre los que la organización informante debe basar su comunicación en materia de responsabilidad social. Al igual que con los "Indicadores" e "Índice y Perfil" los principios bajo los que se han producidos los análisis han sido tanto los procedentes de GRI 2002 como de GRI 2011 (G3.1), 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.
- **Participación e inclusión 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



- **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.
- **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.

CÓDIGO UNIFICADO DE BUEN GOBIERNO DE LA CNMV ("CÓDIGO CONTHE")

En esta edición el análisis de aspectos relacionados con Buen gobierno de las sociedades cotizadas se ha incluido en la dimensión relaciones con la comunidad y desarrollo. Este ejercicio se ha puesto el foco en lo relacionado con las remuneraciones del Consejo y la



integración de mujeres en los órganos de gobierno. Para la selección de indicadores se ha tenido en consideración las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno de la CNMV ("Código Conthe").

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).

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 así como algunos de las recomendaciones de los principios rectores para empresas y derechos humanos aprobados por la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas en 2011. 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.

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 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.

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 Bahrein, Bermudas, Chipre, Gibraltar, Guernesey y Jersey, Islas Caimán, Isla de Man, Jordania, Omán.

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 de RSC 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 el criterio por el que los analistas identifican la existencia de empresas con domicilio social en paraísos fiscales es que se ha abandonado 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 (última actualización año 2013)
- Listado de OCDE de diciembre de 2012
- Tax Justice Network (2013)
- 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 Observatorio de RSC"**:



PAISES	RD 1080/91 Actualizado 2013	OCDE Actualizado 12/2012	TAX JUSTICE NETWORK Actualizado 2013	Parlamento Europeo (2009)
África del Sur			X	X
Andorra			X	X
Anguilla	X		X	X
Antigua y Barbuda	X		X	X
Aruba			X	X
Bahamas			X	X
Bahrein	X		X	X
Barbados			X	X
Belice			X	X
Bermudas	X		X	X
Brunei	X		X	X
Chipre	X		X	
Curazao			X	
Djibuti				X
Dominica	X		X	X
Dubái			X	
EEUU Delaware			X	X
Emiratos Árabes Unidos				X
Filipinas			X	X
Gibraltar	X		X	
Granada	X		X	
Guam				X
Guernesey	X		X	X
Hong Kong			X	X
Irlanda			X	
Isla de Man	X		X	X
Islas Cayman	X		X	X
Islas Cook	X		X	X
Islas Fiji	X			X
Islas Malvinas	X			
Islas Marianas del Norte	X			X
Islas Marshall			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



PAISES	RD 1080/91 Actualizado 2013	OCDE Actualizado 12/2012	TAX JUSTICE NETWORK Actualizado 2013	Parlamento Europeo (2009)
Jersey	x		x	x
Jordania	x			
Kiribati				x
Labuan			x	x
Líbano	x		x	x
Liberia	x		x	
Liechtenstein	x		x	x
Luxemburgo			x	
Macao	x		x	x
Madeira			x	
Maldivas			x	x
Malta			x	
Mauricio	x		x	x
Micronesia				x
Mónaco	x		x	x
Montserrat	x		x	x
Nauru	x	x	x	x
Niue		x		x
Omán	x			
Países Bajos (Holanda)			x	
Palaos				x
Panamá			x	x
Polinesia Francesa				x
Puerto Rico				x
Samoa			x	x
San Kitts y Nevis			x	x
San Marino			x	x
San Vicente y Granadinas	x		x	x
Santa Lucía	x		x	x
Seychelles	x		x	x
Singapur			x	x
Suiza			x	x
Tonga				x
Tuvalu				x
Uruguay			x	x
Vanuatu	x		x	



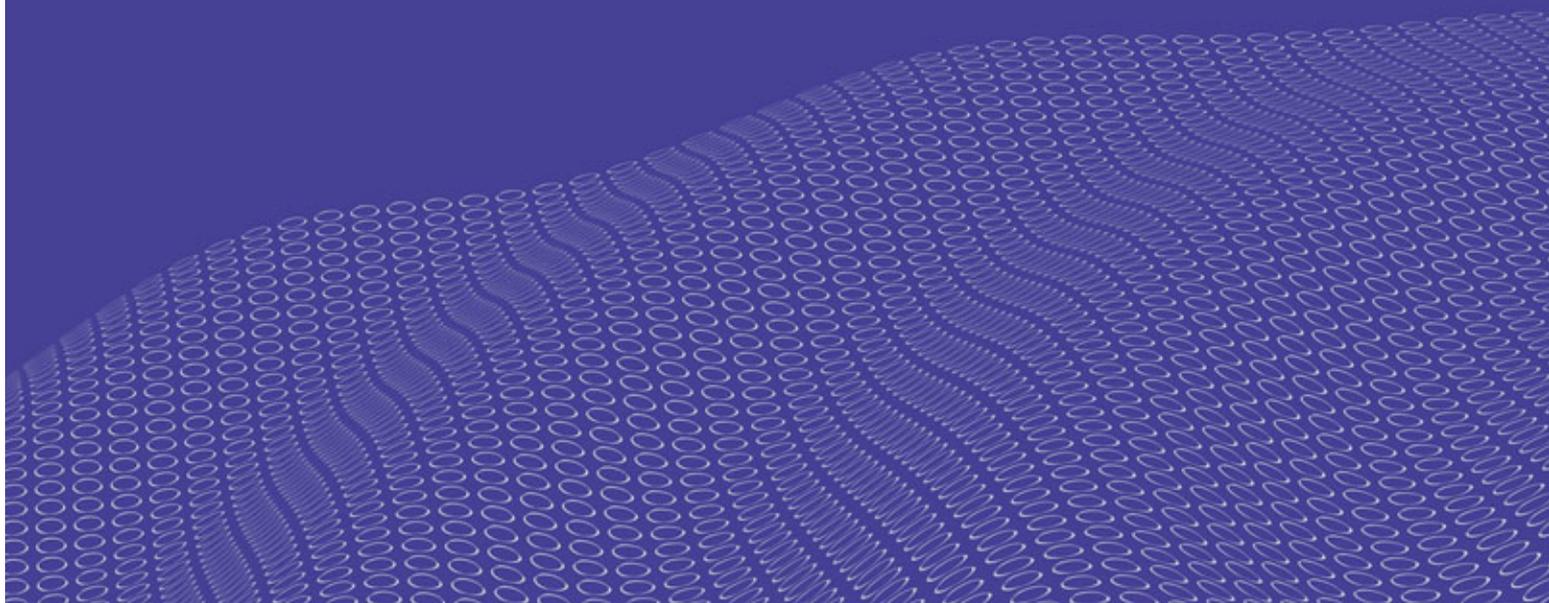
Además de identificar si alguna de las empresas que conforman el grupo empresarial está domiciliada en alguno de estos países, se ha valorado la descripción de la actividad que se acompañe, para de esta manera tratar de discriminar entre:

- 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. RESULTADOS DEL ESTUDIO

3.1. Resultados generales

El análisis del ejercicio 2013 es el segundo año que se realiza el estudio con la nueva metodología introducida en el análisis del ejercicio 2012. La nueva metodología viene motivada, tras la experiencia previa de 10 años, por la identificación de los ámbitos clave en la implementación de políticas y sistemas de gestión de responsabilidad social corporativa. Por tanto, la metodología empleada en el presente estudio se ha centrado en el análisis de aquellas áreas que desde una perspectiva de RSC son fundamentales para identificar si las empresas, además de compromisos, muestran un desempeño que evidencie la puesta en marcha de políticas y sistemas de gestión.

El análisis se ha centrado en dos ejes principales de información: Contenidos y Sistemas de Gestión.

1. En el **eje de contenidos** se han analizado los siguientes ámbitos de la RSC:

- Medioambiente
 - Derechos Humanos, Derechos Laborales
 - Relación con la comunidad y desarrollo: Evaluación y gestión de impactos en la comunidad, Generación de riqueza a través de la política fiscal y gobierno corporativo.
 - Corrupción
 - Derechos de los consumidores: responsabilidad sobre el producto y responsabilidad con el consumidor
- Para el análisis se ha tomado como referencia indicadores de las herramientas *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, Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas*.
 - Para el ámbito de gobierno corporativo, que evalúa la información acerca de las prácticas de Buen Gobierno, se basa en las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno de la CNMV ("Código Conthe"). En ningún caso estos resultados deben ser interpretados desde la perspectiva de cumplimiento de la legalidad vigente en este ámbito.

2. El **eje sistemas de gestión**: analiza la información relativa a los procesos y sistemas de gestión implantados en materia de RSC conforme a lo incluido en *Principios GRI*.

Se trata de la undécima edición del informe, sin embargo la presentación de los resultados únicamente se aportan comparados con el año 2012. Esto es así debido al cambio metodológico introducido en el análisis del ejercicio 2012, por lo que la observación de evoluciones y tendencias de la calidad de la información sobre los diferentes aspectos de la RSC analizados se rompe con respecto a los nueve estudios previos (periodo de análisis: ejercicios años del 2003 al 2011).



Esto es así porque la nueva metodología integra el análisis de gobierno corporativo dentro del eje de contenidos, a diferencia del tratamiento diferenciado que se hacía con la metodología anterior. El motivo principal es el menor peso que tienen en la valoración global los aspectos relacionados con el Buen Gobierno Corporativo, tanto por incluirse como una dimensión dentro del apartado de contenidos, como por haber eliminado del análisis diversos aspectos contemplados en análisis de ejercicios anteriores. Por tanto esta modificación produjo un efecto a la baja de los datos cuantitativos en el ejercicio 2012 al incluir los indicadores de este ámbito en el promedio total de contenidos. Así una puntuación menor o mayor tanto a nivel global como a nivel de empresa no indica una disminución o una mejoría en la calidad de la información con respecto a ejercicios anteriores.

Los datos cuantitativos establecen el grado de calidad de la información al igual que el año anterior y en este sentido la escala de valoración sigue siendo la misma de 0-4. De las 35 empresas que forman parte del alcance del presente estudio, seis de ellas no se puede considerar que presenten información relevante sobre aspectos de RSC en los documentos analizados. Estas 6 empresas ocupan las últimas 6 posiciones en el listado de puntuaciones obtenidas en Contenidos, no alcanzando en ninguno de los casos la puntuación de 0,8. Estas empresas son EBRO FOODS, TÉCNICAS REUNIDAS, VISCOFAN, DIA, JAZZTEL y GRIFOLS.

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 las 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

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 nivel de **información escasa (1,21)**.

La calidad de la información sigue situándose en un estadio de insuficiente por encontrarse limitada y no significativa en cuanto al alcance de las actividades, productos/servicios y geografía de las empresas evaluadas. El nivel de cumplimiento respecto a las exigencias de los indicadores de cada ámbito sigue respondiendo a la misma escala, en la que los indicadores relativos a contenidos es la más baja y sistemas de gestión presenta un resultado algo más elevado.

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 **1,18** que sigue situando la calidad de la información en **información escasa**.

En cuanto a los sistemas de gestión analizados, se siguen 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 **1,39** como **información escasa**. 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.



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 alfabéticamente. Las puntuaciones muestran los resultados por eje de análisis (Contenidos y Sistemas de gestión), indicándose los ámbitos analizados en el eje de contenidos. La puntuación es resultado de la media aritmética de los diferentes ámbitos analizados: medio ambiente, derechos humanos y derechos laborales, comunidad corrupción y consumo.

RESULTADOS 2013								
	CONTENIDOS					TOTAL CONTENIDO	TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	TOTAL EMPRESA
	MEDIO AMBIENTE	DERECHOS HUMANOS Y LABORALES	COMUNIDAD	CORRUPCION	CONSUMO			
ABERTIS	1,57	0,95	1,40	0,60	1,29	1,16	1,98	1,30
ACCIONA	1,86	1,16	1,27	1,40	1,00	1,34	1,54	1,37
ACS	1,07	0,89	1,07	0,80	1,00	0,97	0,98	0,97
AMADEUS	1,50	0,47	0,87	0,40	0,86	0,82	0,96	0,84
ARCELOR MITTAL	2,14	1,68	1,53	1,40	0,43	1,44	1,92	1,52
BANKIA	1,07	1,00	1,47	1,80	1,50	1,37	1,42	1,38
BANKINTER	1,36	1,16	1,27	1,60	1,63	1,40	0,85	1,31
BBVA	1,36	1,26	1,53	1,60	1,63	1,48	1,67	1,51
BCO. SANTANDER	1,07	0,74	1,20	2,00	1,38	1,28	1,23	1,27
BCO.POPULAR	1,14	0,95	1,40	1,20	1,25	1,19	1,42	1,23
BCO.SABADELL	1,43	1,05	1,47	1,40	1,50	1,37	1,52	1,39
BME	0,86	0,74	1,33	1,40	1,14	1,09	0,92	1,06
CAIXABANK	0,93	1,26	1,33	1,20	1,71	1,29	1,67	1,35
DIA	0,79	0,16	0,87	0,40	0,86	0,61	0,71	0,63
EBRO FOODS	0,79	0,68	0,67	0,80	1,14	0,82	0,69	0,79
ENAGAS	0,93	0,79	1,27	0,80	1,63	1,08	1,35	1,13
FCC	1,00	0,89	1,07	1,20	0,43	0,92	1,04	0,94
FERROVIAL	1,43	0,68	1,20	0,80	1,43	1,11	1,52	1,18
GAMESA	1,43	1,00	1,20	1,40	1,13	1,23	1,94	1,35
GAS NATURAL FENOSA	1,79	2,21	1,53	1,40	1,13	1,61	1,92	1,66
GRIFOLS	1,29	0,32	0,67	0,20	0,29	0,55	0,48	0,54
IAG-IBERIA	1,14	0,68	1,07	0,60	1,29	0,96	1,21	1,00
IBERDROLA	1,79	1,42	1,20	1,80	1,25	1,49	2,02	1,58
INDITEX	1,64	1,42	1,73	1,80	1,57	1,63	1,83	1,67
INDRA	1,71	1,16	2,00	1,60	1,29	1,55	2,02	1,63
JAZZTEL	0,14	0,58	1,07	0,00	1,13	0,58	0,42	0,56
MAPFRE	1,36	1,21	1,20	1,20	1,63	1,32	1,52	1,35
MEDIASET	1,07	0,95	1,27	0,40	1,14	0,97	1,31	1,02
OHL	1,50	1,26	1,13	1,20	1,43	1,31	1,21	1,29
REC	2,71	1,21	1,33	2,00	2,14	1,88	2,69	2,01
REPSOL	1,57	1,42	2,00	1,60	1,25	1,57	1,79	1,61
SACYR	1,29	0,68	0,87	1,40	0,71	0,99	1,19	1,02
TECNICAS REUNIDAS	1,07	0,70	0,73	0,20	0,71	0,68	0,92	0,72
TELEFONICA	1,50	1,79	1,60	1,00	2,00	1,58	2,02	1,65
VISCOFAN	0,43	0,42	1,00	0,20	1,00	0,61	0,77	0,64
MEDIA IBEX	1,31	1,00	1,25	1,11	1,22	1,18	1,39	1,21

**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.

RESULTADO GLOBAL	2013		2012	
	Punt.	Posición 2013	Punt.	Posición 2012
REC	2,01	1	1,94	1
INDITEX	1,67	2	1,73	2
GAS NATURAL FENOSA	1,66	3	1,63	4
TELEFONICA	1,65	4	1,65	3
INDRA	1,63	5	1,54	7
REPSOL	1,61	6	1,57	6
IBERDROLA	1,58	7	1,62	5
ARCELOR MITTAL	1,52	8	1,43	11
BBVA	1,51	9	1,53	8
BCO. SABADELL	1,39	10	1,44	10
BANKIA	1,38	11	1,02	27
ACCIONA	1,37	12	1,17	23
MAPFRE	1,35	13	1,36	12
CAIXABANK	1,35	13	1,25	19
GAMESA	1,35	13	1,32	14
BANKINTER	1,31	14	1,28	16
ABERTIS	1,30	15	1,29	15
OHL	1,29	16	1,27	17
BCO. SANTANDER	1,27	17	1,26	18
BCO. POPULAR	1,23	18	1,19	21
FERROVIAL	1,18	19	1,24	20
ENAGAS	1,13	20	1,18	22
BME	1,06	21	1,05	26
SACYR	1,02	22	1,02	27
MEDIASET	1,02	22	0,99	29
IAG-IBERIA	1,00	23	1,12	25
ACS	0,97	24	1,16	24
FCC	0,94	25	0,98	30
AMADEUS	0,84	26	0,82	31
EBRO FOODS	0,79	27	-	-
TECNICAS REUNIDAS	0,72	28	0,62	33
VISCOFAN	0,64	29	-	-
DIA	0,63	30	0,65	32
JAZZTEL	0,56	31	-	-
GRIFOLS	0,54	32	0,44	34
MEDIA IBEX	1,21		1,23	



3.2. Resultados por eje de Análisis

En el presente capítulo se muestran los resultados de la evaluación por eje de análisis incluyendo Contenidos y Sistemas de Gestión. 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 significativos de su desempeño.

3.2.1. Conclusiones del eje de Contenidos

En esta undécima edición del Estudio referente a los informes anuales del 2013 se pone de manifiesto, por la puntuación global obtenida en el Eje de Contenidos, que la calidad de los contenidos publicados, 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 cinco áreas esenciales previamente identificadas, que cubren los diferentes ámbitos de la RSC.

- Medioambiente
- Derechos Humanos, Derechos Laborales
- Relación con la comunidad y desarrollo: Evaluación y gestión de impactos en la comunidad, Generación de riqueza a través de la política fiscal y gobierno corporativo.
- Corrupción
- Derechos de los consumidores: responsabilidad sobre el producto y responsabilidad con el consumidor

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 2013 en relación a las dimensiones analizadas.

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



Resultados por puntuación obtenida en eje CONTENIDOS

RESULTADO CONTENIDO	2013		2012	
	Punt.	Posición 2013	Punt.	Posición 2012
REC	1,88	1	1,79	1
INDITEX	1,63	2	1,69	2
GAS NATURAL FENOSA	1,61	3	1,58	3
TELEFONICA	1,58	4	1,57	4
REPSOL	1,57	5	1,56	5
INDRA	1,55	6	1,49	7
IBERDROLA	1,49	7	1,54	6
BBVA	1,48	8	1,49	7
ARCELOR MITTAL	1,44	9	1,34	10
BANKINTER	1,40	10	1,38	9
BCO. SABADELL	1,37	11	1,43	8
BANKIA	1,37	11	1,15	19
MAPFRE	1,32	12	1,32	11
OHL	1,31	13	1,19	16
ACCIONA	1,34	14	1,11	22
CAIXABANK	1,29	15	1,19	16
BCO. SANTANDER	1,28	16	1,25	14
GAMESA	1,23	17	1,20	15
BCO. POPULAR	1,19	18	1,15	19
ABERTIS	1,16	19	1,16	18
FERROVIAL	1,11	20	1,17	17
BME	1,09	21	1,07	24
ENAGAS	1,08	22	1,12	21
SACYR	0,99	23	0,98	23
MEDIASET	0,97	24	0,95	25
ACS	0,97	24	1,14	20
IAG-IBERIA	0,96	25	1,11	22
FCC	0,92	26	0,97	24
AMADEUS	0,82	27	0,80	26
EBRO FOODS	0,82	27	-	-
TECNICAS REUNIDAS	0,68	28	0,56	28
DIA	0,61	29	0,64	27
VISCOFAN	0,61	29	-	-
JAZZTEL	0,58	30	-	-
GRIFOLS	0,55	31	0,48	29
MEDIA IBEX	1,18		1,19	



1. Información sobre fiscalidad

COD.	FISCALIDAD	NÚMERO EMPRESAS	%
I.C.1	Tiene presencia en paraísos fiscales	32	91,43%
I.C.2	En el caso de que la empresa tenga operaciones en paraísos fiscales, ¿es transparente a la hora de informar sobre el tipo de actividad y volumen de negocio generado, beneficios e impuestos y sobre sus planes futuros con respecto a su presencia en estos países?	1	2,86%
I.C.3.1	¿Publica de forma transparente los impuestos pagados en cada uno de los países en los que opera?	2	5,71%
I.C.3.2	¿Publica de forma transparente las subvenciones recibidas en cada uno de los países en los que opera?	3	8,57%
I.C.4	Informa de la estrategia y política fiscal	2	5,71%
I.C.5	Informa de las exenciones y créditos fiscales	3	8,57%

I.C.1 define el número de empresas analizadas en las que se han identificado sociedades participadas con domicilio social en países considerados como paraísos fiscales¹³ 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.2 define el número de empresas que teniendo operaciones en paraísos fiscales, informa sobre el tipo de actividad realizada en esos países/ territorios, y partidas básicas de carácter financiero como ingresos, gastos de personal, volumen de negocio generado, beneficios y pago de impuestos desglosado por conceptos.

¹³ Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.



I.C.3.1 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.3.2 define el número de empresas analizadas que aportan información sobre las subvenciones recibidas en todos los países en los que actúan, aparte de España, presentando esta información desglosada por país. Este indicador sólo se ha aplicado a empresas que actúan en más de dos países, para evitar los casos de las empresas que operan sólo en la Península Ibérica y no son representativas del entorno multinacional en el que operan la mayoría de empresas analizadas.

I.C.4 define el número de empresas 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.5 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.

En los aspectos relacionados con la fiscalidad es donde se denotan mayores carencias de información de todos los ejes analizados en la presente investigación. Sin embargo, existe una creciente demanda en la sociedad para que las empresas informen en detalle de aspectos económicos en todos los países donde operan, más concretamente 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. La falta de esta información permite afirmar que las empresas o bien omiten esta información de forma premeditada, o no están realizando de manera correcta los estudios de materialidad en relación a qué información es relevante desde una perspectiva de responsabilidad social para sus grupos de interés.

No solamente se trata de una demanda de la sociedad civil, el Comité del Parlamento Europeo para asuntos legales el 16 de diciembre de 2013 demandó a la Comisión Europea que considere imponer requerimientos para que las empresas informen país a país de los beneficios obtenidos, impuestos pagados y subsidios recibidos. El Comité de Asuntos



Económicos y Monetarios afirma en un informe¹⁴ que según las estimaciones, cada año deja de recaudarse en la UE la escandalosa cifra de un billón de euros debido al fraude, la evasión y la elusión fiscales, y la planificación fiscal agresiva, lo que supone un coste aproximado de 2 000 euros anuales por cada ciudadano de la Unión, sin que se estén tomando las medidas oportunas al respecto⁽⁵⁾; Esa pérdida, de acuerdo con la opinión expresada por el Comité en una propuesta de resolución al Parlamento Europeo para la lucha contra el fraude fiscal, la evasión fiscal y los paraísos fiscales (2013/2060(INI)) representa un peligro para la protección de la economía social de mercado de la UE basada en unos servicios públicos de calidad; una amenaza para el buen funcionamiento del mercado único; una merma de la eficiencia y equidad de los sistemas tributarios de la UE; y un riesgo para la transformación ecológica de la economía; que genera y facilita un aprovechamiento en detrimento de la sociedad que conduce a una creciente desigualdad, aumenta la desconfianza de los ciudadanos en las instituciones democráticas y sirve de caldo de cultivo a un entorno de déficit democrático. También solicita a la Comisión a los Estados miembros que actúen de inmediato y revisen las normas vigentes sobre precios de transferencia, en particular, en relación con el desplazamiento del riesgo y los activos inmateriales, el reparto artificial de la propiedad de activos entre entidades jurídicas de un mismo grupo, y las operaciones entre estas entidades que raramente se darían entre entes independientes. También insta a la Comisión a introducir, como el siguiente paso, la exigencia de publicar información desglosada por países para las empresas multinacionales de todos los sectores, mejorando la transparencia de las operaciones de pago, de modo que estén obligadas a ofrecer información como la naturaleza de la actividad de la empresa y su ubicación geográfica, el volumen de negocio, el número de empleados en equivalentes a tiempo completo, el resultado bruto, los impuestos sobre el resultado, y las subvenciones públicas recibidas por país sobre las operaciones del grupo, a fin de controlar que respetan las debidas normas sobre los precios de transferencia.

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 éstas. 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

¹⁴<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A7-2013-0162+0+DOC+XML+V0//ES>



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 estos 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 cada vez mayor el número de investigaciones que establecen una relación entre fiscalidad y derechos humanos, y más concretamente que consideran el impacto de la política fiscal y tributaria en el disfrute de los derechos humanos de las personas que viven en la pobreza¹⁵. Las investigaciones apuntan a que bajos niveles de ingresos fiscales nacionales, en particular, podrían ser un obstáculo importante para el cumplimiento de la obligación del Estado de garantizar los derechos humanos.

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 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.

¹⁵ Véase, Relatora Especial sobre Extrema Pobreza y Derechos Humanos, Taxation Mayo 2014, UNDoc. A/HRC/26/28 y Human Rights o International Bar Association, Tax Abuses, Poverty and Human Rights - IBAHRI Task Force report (2014) disponible en: <http://www.ibanet.org/Article/Detail.aspx?ArticleUid=4A0CF930-A0D1-4784-8D09-F588DCDDFEA4>



Los temas de fiscalidad responsable están siendo ubicados en las agendas, tanto públicas como privadas, de la RSE. Hoy parece incuestionable relacionar la fiscalidad con la responsabilidad social. Así es apuntado desde la Comisión Europea en la Comunicación sobre la Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas (COM (2011) 681 final) que señala las empresas deberían trabajar por implementar una buena gobernanza fiscal y a difundir la información relativa a la implementación de las normas sobre buena gobernanza fiscal.

Por su parte, la OCDE en sus líneas directrices para empresas multinacionales (2011) dedica el capítulo IX a las cuestiones relacionadas con la tributación. Señala textualmente que "Es importante que las empresas contribuyan a las finanzas públicas de los países anfitriones cumpliendo puntualmente con sus obligaciones tributarias. Concretamente, las empresas deberán cumplir con la letra y con el espíritu de las leyes y regulaciones tributarias de los países en los que operan. Cumplir con el espíritu de la ley significa entender y respetar la intención del legislador". Por otro lado señala que las empresas deberán considerar el gobierno fiscal y la disciplina tributaria como elementos importantes de sus mecanismos de control y de sus sistemas de gestión de riesgos en sentido amplio.

La cuestión de los precios de transferencia, señala la OCDE, es de particular importancia para la responsabilidad social y tributaria de las empresas. El drástico aumento del comercio mundial y de la inversión extranjera directa (junto con el papel importante que las empresas multinacionales desempeñan en dichas actividades de comercio e inversión) implica que los precios de transferencia sean un factor de importancia al momento de determinar las obligaciones tributarias de los miembros de un grupo multinacional porque tienen un efecto sustancial en la distribución de la base impositiva entre los países en los que opera la empresa multinacional.

En el escenario nacional, la estrategia de RSE aprobada en octubre de 2014 por el consejo de ministros señala entre sus medidas y objetivos promover la fiscalidad responsable "*una actuación fiscal ejemplar, que reduzca las estrategias de evasión fiscal y la competencia desleal en este ámbito, garantizando tanto el cumplimiento de la normativa, como el comportamiento socialmente responsable*" (Meyss, 2014).

Una empresa que pretenda gestionar con criterios de RSE debería no usar las diversas posibilidades de elusión fiscal, mientras existan, y, especialmente, no sacar provecho de la no regulación o regulación más laxa de los diversos países donde actúa. La RSE es el cumplimiento de normas desde el espíritu de la ley. Quién pretenda hacer RSE limitándose a cumplir la literalidad de la ley y aprovechar sus posibles escapes para operar con prácticas de elusión fiscal no estará gestionando con responsabilidad social. Aquellas empresas que dicen ser socialmente responsables tienen que hacer algo más que cumplir literalmente las normas. Deberían no utilizar sistemas legales (aunque existan) para una optimización fiscal que facilite eludir compromisos fiscales.

La importancia de los centros offshore en los flujos financieros internacionales se pone en evidencia en los países de procedencia de la inversión extranjera. Según "El Confidencial"¹⁶, la mitad del dinero que se invirtió en la Península entre 2012 y 2013 entró a través de circuitos Offshore. Según datos de DataInvex analizados por el mismo medio,

¹⁶ http://www.elconfidencial.com/empresas/2014-11-16/el-55-de-las-inversiones-extranjeras-entra-a-espana-a-traves-de-centros-offshore_455724/



en esos años llegaron entre 7.600 y 8.800 millones de €. Supone casi un 55% de inversiones extranjeras en España. Si se analiza el sentido opuesto, es decir, la inversión española en el extranjero a través de centros Offshore, en 2012 y 2013 se movió entre un 23 y 25% del total.

Según informa el indicador **(I.C.1)**, se ha podido evidenciar que 32 de las 35 empresas analizadas (91,43%) poseen empresas participadas en países considerados como paraísos fiscales¹⁷. En concreto, en estas empresas: ABERTIS, ACCIONA, ACERINOX, ACS, AMADEUS, ARCELOR MITTAL, BANKIA, BANKINTER, BBVA, BANCO POPULAR, BANCO SABADELL, BANCO SANTANDER CH, BOLSAS Y MERCADOS, CAIXABANK, DIA, ENAGAS, JAZZTEL, FCC, FERROVIAL, GAMESA, GAS NATURAL, GRIFOLS, IBERDROLA, IAG IBERIA, INDITEX, MAPFRE, OHL, RED ELECTRICA, REPSOL, TECNICAS REUNIDAS, TELEFÓNICA y VISCOFAN.

Existe un amplio debate, y al día de hoy no hay consenso, en relación a qué considerar paraíso fiscal. La Comisión de Asuntos Económicos y Monetarios solicita a la Comisión que adopte una definición clara y un conjunto común de criterios para identificar los paraísos fiscales. Sugiere que la definición se base en las normas de la OCDE en materia de transparencia e intercambio de información, así como en los principios y criterios del Código de Conducta; estima, a este respecto, que debe considerarse paraíso fiscal todo territorio en el que se cumplan varios de los siguientes indicadores¹⁸:

- i) las ventajas se otorgan solo a los no residentes, o solo con respecto a las operaciones realizadas con no residentes,
- ii) las ventajas están totalmente aisladas del mercado nacional, de modo que no afectan a la base fiscal nacional,
- iii) las ventajas se otorgan aun cuando no exista ninguna actividad económica real ni presencia económica sustancial dentro del territorio que ofrezca dichas ventajas fiscales,
- iv) las normas para determinar los beneficios derivados de las actividades internas de los grupos de empresas multinacionales no se ajustan a los principios internacionalmente reconocidos, particularmente, a las normas acordadas en la OCDE,
- v) las medidas fiscales carecen de transparencia, incluida una aplicación de las disposiciones legales a nivel administrativo con menos rigor y sin transparencia,
- vi) no se aplican impuestos a las rentas pertinentes o solo se aplican impuestos simbólicos,
- vii) existe una legislación o unas prácticas administrativas que impiden un intercambio efectivo de información a efectos fiscales con otros gobiernos sobre los contribuyentes que se benefician de la ausencia de imposición o de la imposición simbólica, lo que contraviene las normas dispuestas en el artículo 26 del Modelo de Convenio Tributario sobre la Renta y sobre el Patrimonio de la OCDE,
- viii) se crean estructuras opacas y secretas que hacen que la creación y el funcionamiento de los registros de empresas y de fideicomisos y fundaciones no sean exhaustivos y carezcan de transparencia,
- ix) el territorio está incluido por el GAFI en la lista de países y territorios no cooperadores;

¹⁷ Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

¹⁸ <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A7-2013-0162+0+DOC+XML+V0//ES>



Uno de los principales métodos de elusión fiscal son las operaciones con flujos financieros a través de los denominados paraísos fiscales. No obstante, ha de recalcar que no todos los territorios así considerados tienen por qué ser paraísos fiscales “puros”.

- Los paraísos fiscales puros albergan a numerosas “empresas de buzón”, que buscan ventajas fiscales, jurídicas y ausencia de transparencia. Este régimen tributario favorable se aplica a los ciudadanos y empresas no residentes que se domicilien a efectos fiscales en el mismo. Típicamente estas ventajas consisten en una exención total o una reducción muy significativa en el pago de los principales impuestos.
- Por otro lado, existen zonas de baja tributación, que gravan beneficios y rentas del capital de una manera reducida para no residentes.
- Por último están los denominados nichos fiscales, que bajo determinadas condiciones permiten una tributación extremadamente baja, aunque la tributación habitual sea normal. Estas condiciones o excepciones con frecuencia están diseñadas deliberadamente para ciertos tipos de actividades corporativas que pueden ser empleadas por multinacionales para reducir considerablemente su carga impositiva total. Ejemplos de estos nichos fiscales pueden ser Irlanda o Luxemburgo.

Las únicas tres empresas del IBEX35 no incluidas en el listado son MEDIASET, INDRA, y SACYR. En el caso de Mediaset, vendió en 2013 la sociedad Edam Acquisition Holding, sociedad holding domiciliada en Holanda que detentaba la inversión en el grupo Edemol. En el caso de Sacyr e Indra, si bien ambas empresas 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. Ninguna de las dos empresas aporta información cuantitativa de los impuestos satisfechos desglosada por país o por región. SACYR cuenta con un total de 10 sociedades sitas en países considerados paraísos fiscales de acuerdo con la metodología seguida por el Observatorio de RSC: 8 en Irlanda y 2 en Panamá. No obstante, a priori y dada su actividad, estas sociedades no son de carácter instrumental y/o financiero, guardando su ubicación geográfica relación con las actividades que realizan en ella. Si bien no se puede afirmar que las utilice con el fin de aprovecharse de las ventajas que podrían brindar, lo limitado de la información disponible hace que tampoco se pueda afirmar lo contrario con rotundidad. No facilita información sobre qué activos gestiona (volumen de negocio) en los diversos países donde opera y qué impuestos paga Sacyr ya que sólo informa del pago de impuestos de manera agregada, ascendiendo el impuesto de sociedades en 2013 a 187.667.000 euros. Lo deseable en el caso de una empresa tan internacionalizada y diversificada como Sacyr 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.

INDRA hace una declaración pública sobre su presencia en paraísos fiscales¹⁹ e indica que no tiene que ver con motivaciones de índole fiscal, sino con el desarrollo del negocio internacional de la compañía. Además indica que siempre tiene que ser aprobada por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y por el Consejo de Administración. Aporta información amplia sobre sus filiales de Panamá, Filipinas, Bahréin y Uruguay, informando del personal en cada uno de los centros de trabajo y las operaciones desarrolladas. Además enumera los países o territorios considerados paraíso fiscal por Tax Justice Network y en los que ha mantenido actividades puntuales durante 2013: Andorra, Antigua

¹⁹ INDRA sigue el listado publicado por la organización Tax Justice Network.



y Barbuda, Antillas Neerlandesas, Belice, Bermudas, Chipre, Dominica, Gibraltar, Granada, Irlanda, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Puerto Rico, Seychelles, Singapur, Suiza o Uruguay. Por último indica que las ventas en 2013 de estos lugares representaron un 3,6% del total de ventas de la compañía.

Inditex tiene presencia en paraísos fiscales de acuerdo con la metodología del Observatorio de RSC²⁰, en un total de 20 empresas. En este listado se incluyen aquellas empresas cuya actividad tienen un carácter instrumental o financiero, y cuya ubicación geográfica no tiene relación con el tipo de operaciones que realiza INDITEX, así como aquellas cuya descripción de actividad es operativa, pero referida a operaciones en terceros países. No se incluye por tanto aquellas otras que, aun estando en países considerados paraísos fiscales, tienen una actividad de venta al público a través de sus tiendas, como son los casos de Macao, Sudáfrica, Luxemburgo, San Juan de Puerto Rico y Montevideo. De la información facilitada por INDITEX no es suficiente para que a los grupos de interés se les permita entender cuál es la estrategia global del grupo en referencia a su actividad en estos territorios. En aras de una mayor transparencia debería informar sobre los mecanismos establecidos para evitar la constitución de sociedades con fines de elusión fiscal, de los criterios para la consideración de territorios como paraísos fiscales o países de riesgo desde el punto de vista fiscal, con baja fiscalidad, o exenciones extraordinarias. Más si cabe cuando se sigue constatando que INDITEX a lo largo de los últimos años existe un progresivo aumento de las empresas domiciliadas en estos territorios, 13 sociedades en 2009, 16 en 2010, 17 en el ejercicio de 2011, 19 en 2012 y 20 en el periodo de estudio de este informe.

De igual manera sería deseable una mayor transparencia a la hora de informar sobre el tipo de actividad de las sociedades y volumen de negocio generado así como los beneficios país. Más si cabe después de las informaciones aparecidas en varios diarios de información general a partir de las investigaciones realizadas por el periodista Jesse Drucker que publicó en Bloomberg News un artículo que revela las estrategias utilizadas por el grupo Inditex - propietario de Zara, Bershka and Pull&Bear, entre otras marcas - para traspasar parte de los beneficios conseguidos en países como Italia, Reino Unido o España a paraísos fiscales como Suiza, con el objetivo de reducir artificialmente el pago de impuestos en los países donde logra sus ventas y aumentar, por tanto, sus beneficios²¹.

Según Bloomberg, las estrategias de Inditex para evitar el pago de impuestos explican por qué el grupo ha sido capaz de producir el mejor margen de beneficios del sector a nivel mundial: un 15%. Explica Drucker que en los últimos cinco años Inditex ha logrado transferir casi 2.000 millones de dólares de beneficios a una empresa del grupo - denominada ITX Merken - que opera en Holanda y Suiza. Esta empresa emplea tan solo a 173 empleados -un 0,1% del total de empleados de Inditex-, pero en cambio reporta casi el 20% de los beneficios totales del grupo.

El [infográfico](#) elaborado por Bloomberg explica muy didácticamente la operativa, que según esta misma fuente, es seguida por Inditex para eludir el pago de impuestos²².

²⁰ En la metodología general del estudio puede encontrarse el posicionamiento del Observatorio respecto a la consideración de paraísos fiscales y el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC".

²¹ <http://blogs.elpais.com/3500-millones/2014/02/a-zara-tambi%C3%A9n-le-gustan-los-para%C3%ADsos-fiscales.html>

²² <http://www.bloomberg.com/infographics/2014-02-26/inditex-shifts-profits-to-reduce-taxes.html>



Pese a estas informaciones, INDITEX se refiere en su apartado de contribución fiscal a los importantes retornos de su actividad para los Estados²³, “..además de los impuestos que Inditex abona de forma directa a las haciendas públicas de todos los mercados en los que opera, de su actividad en esas regiones se derivan importantes retornos que el Grupo recauda para los Estados”. Sin embargo no facilita desglose por país en el pago de impuestos, volumen de negocio o empleados, por lo que no se puede conocer la contribución real que realiza a estas sociedades.

Es habitual encontrar empresas domiciliadas en paraísos fiscales cuya actividad es operativa está referida a operaciones en terceros países. Tal es el ejemplo de Repsol y de Ebro Foods. La sociedad Ebro Foods Netherland, B.V. está radicada en Holanda, territorio considerado paraíso fiscal²⁴. Su actividad, la gestión de inversiones, difiere de la que se entiende como propia para el grupo Ebro Foods. Además de esto, según las cuentas anuales presentadas por el grupo, esta sociedad es la matriz del resto de filiales del grupo ubicadas en ese país, en total otras 5 sociedades, las cuales sí tienen actividades como operativa industrial o comercialización de arroz²⁵.

También el caso de Ebro Foods, la sociedad Riviana International Inc. aparece en el Informe Financiero de Ebro Foods con domicilio en Houston, Texas. A pesar de ello, existe información que indica que esta compañía está también ubicada en Delaware, donde se registró inicialmente la sociedad, tan sólo unos meses antes de hacerlo en Houston²⁶. Es destacable también que el grupo tiene dos filiales dedicadas a la gestión de inversiones, Ebro Riviana de Guatemala, S. A. y Ebro de Costa Rica, S. A., ubicadas en sendos países, sin que se informe de ninguna otra actividad, marca o proveedores presentes en dichos territorios. La matriz de estas sociedades es la ya mencionada Riviana International Inc., que también tiene como actividad la gestión de inversiones.

Por otro lado, y en relación a la política seguida por las empresas analizadas en relación a su presencia en paraísos fiscales, es habitual encontrar declaraciones en los documentos de gobierno corporativo, principalmente en los reglamentos de los consejos, delegando la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tenga la consideración de paraísos fiscales en el consejo de administración. Tal es el caso, entre otras empresas, del Banco Sabadell, Amadeus, Viscofan, Bolsas y Mercados y CaixaBank.

También es habitual encontrar afirmaciones de no tener actividad en paraísos fiscales de acuerdo a una norma, organismo o lista concreta. Este es el caso de telefónica que afirma que no tienen actividad 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 los Convenios de Doble Imposición y de Intercambio de Información. Sin embargo, Telefónica cuenta con sociedades domiciliadas en países que si son considerados como paraísos fiscales según otras instituciones. Según la información que la empresa aporta en sus cuentas anuales y en otros documentos analizados se puede 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,

²³ IRC 163.

²⁴ Según el “Listado de paraísos fiscales del OBRSC”, que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

²⁵ Informe financiero página 150

²⁶ <http://www.bizapedia.com/us/RIVIANA-INTERNATIONAL-INC.html>



asesoramiento y apoyo financiero a las compañías del grupo y captación de fondos en Países Bajos, Luxemburgo, Irlanda y Delaware (EEUU) con un total de 13 sociedades.

Otro caso es el de Gas Natural Fenosa (GNF) que tiene 15 sociedades cuya actividad no tiene relación con los servicios prestados por la compañía, pudiendo interpretarse su función como de sociedades meramente instrumentales o financieras. Sobre la actividad de estas quince sociedades, de diez se reporta actividad de sociedad de cartera, de dos actividad financiera y de una actividad de seguros y de otra se informa únicamente de una actividad de Servicios, sin indicarse concretamente cuál es su actividad. En relación a su presencia en paraísos fiscales²⁷, GNF indica que atendiendo a la normativa española que determina los países que tienen la consideración de paraísos fiscales (Real Decreto 1080/1991, de 5 de julio y Real Decreto 116/2003, de 31 de enero), la compañía únicamente mantiene tres participaciones en sociedades constituidas en dichos territorios, en concreto las participaciones del 95% en Buenergía Gas & Power, Ltd, del 47,5% en EcoEléctrica Holding, Ltd y del 47,5% en Ecoeléctrica Limited, todas ellas domiciliadas en las Islas Caimán.

En el caso de Gamesa y la sociedad participada en Singapur, a pesar de que en las Cuentas Anuales²⁸ se exponga que “las sociedades del Grupo Gamesa con domicilio social en países o territorios considerados como paraísos fiscales, de acuerdo a Decreto Ley 1080/1991, de 5 de julio, tienen el carácter de sociedades operativas y responden exclusivamente al giro o tráfico ordinario de los negocios” y se informe de que el objeto de Gamesa Singapore Private Limited sea “intereses por financiación intragrupo”. En relación a su actividad y localización de las empresas ubicadas en EE.UU., tras la consulta de fuentes secundarias, tanto Gamesa Technology Corporation como Worldwater & Solar Technologies son sociedades que se registraron en Delaware²⁹. En el Informe Anual³⁰ Gamesa recoge que “Desde el ejercicio 2005, Gamesa Technology Corporation, Inc. y sus sociedades dependientes tributan por el impuesto sobre sociedades federal acogidas al régimen de consolidación fiscal en los Estados Unidos, siendo Gamesa Technology Corporation, Inc. la Sociedad dominante del Grupo Fiscal”. Dicho año coincide con la fecha de registro de Gamesa Technology Corporation en Delaware. Sería deseable que Gamesa facilitara la ubicación del domicilio fiscal de la empresa matriz y no el de algunas de sus delegaciones.

Por último, destacar, como ya se hiciera en 2012, que según el Informe de Sostenibilidad, en el apartado correspondiente al Informe de Huella de Carbono³¹, Gamesa expone que “Debido al número de sociedades que conforman Gamesa y después de un exhaustivo análisis, se observa que muchas de las sociedades son direcciones fiscales y no disponen de medios personales y técnicos, y por lo tanto no son emisoras de GEI”. Afirmación que sugiere cuestionarse qué son entonces dichas sociedades.

Por otro lado, todas las empresas analizadas omiten del perímetro de información de RSC a aquellos países que tienen la consideración de paraísos fiscales. Tal es el caso, por poner solamente un ejemplo, de Iberdrola que dentro del perímetro social y ambiental no incluye

²⁷ Informe de RSC año 2013. Pág. 222

²⁸ Véase página 106

²⁹ Consultar las siguientes fuentes: registro de Gamesa Technology Corporation <http://www.bizapedia.com/de/GAMESA-TECHNOLOGY-CORPORATION-INC.html> y registro de Worldwater & Solar Technologies <http://www.bizapedia.com/de/WORLDWATER-SOLAR-TECHNOLOGIES-INC.html>

³⁰ Véase página 159

³¹ véase página 120



países que tienen consideración de paraísos fiscales, como son Dubái, Isla de Man, Islas Caimán, Islas Vírgenes Británicas y Luxemburgo, por lo que podría darse una falta de información sobre aspectos relevantes en cuanto a buenas prácticas fiscales y de prevención de la corrupción.

En 2013 continúa la tendencia al alza de sociedades domiciliadas en territorios considerados como paraísos fiscales por parte del Observatorio de RSC. Con respecto a 2012 se produce un incremento en 73 sociedades participadas y dependientes de empresas del IBEX35 domiciliadas en paraísos fiscales, pasando de 467 a 540. Esto representa un incremento de un 15,6% con respecto a 2012 y de un 23,5 % respecto a 2011. Este incremento se produce pese a la salida del Ibex 35 durante 2013 de Abengoa que tenía en 2012 27 sociedades participadas en paraísos fiscales y Endesa y Acerinox con 6 sociedades participadas cada una. En el lado contrario, han entrado a formar parte del Ibex Jazztel, Ebro Foods y Viscofan. Aportando entre las tres empresas 4 sociedades en paraísos fiscales.

Nº Sociedades en paraísos fiscales		
2013	2012	2011
540	467	437

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.



Número de sociedades en paraísos fiscales	2013	2012	2011
ABERTIS	7	13	12
ACCIONA	22	8	2
ACS	141	70	71
AMADEUS	3	2	15
ARCELOR MITTAL	4	10	8
BANKIA	6	8	9
BANKINTER	2	1	1
BBVA	41	33	43
BCO.POPULAR	4	3	3
BCO.SABADELL	13	16	9
BCO. SANTANDER	81	79	72
BOLSAS Y MERCADOS ESP.	1	1	1
CAIXABANK	2	2	1
DIA	1	1	-
EBRO FOODS	2	-	1
ENAGAS	1	1	1
FCC	9	32	26
FERROVIAL	12	9	5
GAMESA	3	8	4
GAS NATURAL FENOSA	15	15	14
GRIFOLS	4	4	3
IAG - IBERIA	11	11	9
IBERDROLA	61	12	10
INDITEX	20	19	17
INDRA	0	0	0
JAZZTEL	1	-	-
MAPFRE	7	10	8
MEDIASET	0	1	1
OHL	3	1	1
REE	2	2	2
REPSOL	45	44	43
SACYR	0	0	0
TÉCNICAS REUNIDAS	1	1	1
TELEFONICA	14	11	10
VISCOFAN	1	-	-
Otras empresas incluidas en el IBEX 35, años 2012 y 2011	-	39	34
TOTAL DE EMPRESAS	540	467	437

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



Como puede comprobarse, algunas empresas han aumentado el número de sociedades en estos territorios entre 2011 y 2013. Así ACS que cuenta con el mayor número de sociedades, ha aumentado su presencia en estos territorios con 71 nuevas empresas. La empresa ACCIONA ha incrementado su presencia en dos ejercicios de 2 a 22 empresas participadas en territorios considerados como paraísos fiscales de acuerdo con la metodología del Observatorio de RSC.

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	Número de sociedades		
	2013	2012	2011
Delaware (EEUU)	222	131	115
Holanda (Países Bajos)	104	105	85
Luxemburgo	35	37	30
Irlanda	22	31	29
Hong Kong	22	17	23
Islas Cayman	19	22	22
Singapur	17	10	9
Uruguay	12	16	16
Suiza	11	23	24
Puerto Rico	8	12	14
Jersey	7	7	7
Mauricio	6	5	13

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 222, Holanda 104, Luxemburgo 35, Irlanda 22, Hong Kong 22, Islas Cayman 19 y Singapur 17.

En 2013 el número de sociedades dependientes de empresas del IBEX 35 domiciliadas en Delaware (EEUU) fue de 222 , casi cuadruplicando el número de las identificadas en 2010 (61).

De las 222 sociedades dependientes domiciliadas en Delaware, según el análisis realizado 180 (el 81%) 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 IBEX 35	Nombre de la sociedad participada	Actividad
ABERTIS	TBI (US) 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
ACS	Dragados Construction USA, Inc	
	Dragados USA, Inc	
	Geocisa USA, Inc	
	Newark Real Estate Holdings, Inc	
	Flatiron West, Inc	
	Flatiron Holding, Inc	
	Midasco, LLC	
	Cobra Energy Investment Finance, LLC	
	Vias Usa, Inc	Construcción- Dragados
AMADEUS	Moneydirect Americas Inc	Desarrollo Informático
BBVA	Liquidity Advisors, L.P	Servicios financieros
	Tucson Loan holdings, Inc.	Servicios financieros
	Compass Auto Receivables Corporation	Sin actividad
	Compass Southwest, LP	Servicios financieros
	TMF Holding Inc.	Sociedad de cartera
	Compass Limited Partner, Inc	
	BBVA Securities Inc	
GAMESA	Worldwater & Solar Technologies Inc.	Fabricación y Holding
GRIFOLS	Progenika Inc.	Desarrollo, producción, comercialización
IBERDROLA	Flat Rock Windpower, LLC	
	Cmp Group, Inc	
	Iroquois Gas Transmission System, LP	
REPSOL	Dynasol, Llc	Comercialización productos
	Repsol Louisiana Corporation	Exploración y producción de hidrocarburos
	Repsol Offshore E&P USA, Inc	Exploración y producción de hidrocarburos
	Principle Power, Inc	Holding desarrollador tecnología eólica
	Repsol Trading USA Corporation	Trading y transporte
BANCO SANTANDER	Capital Street Delaware LP	
	Capital Street Holdings, LLC	
	Capital Street REIT Holdings, LLC	
	Independence Community Bank Corp.	
	Independence Community Commercial Reinvestment Corp.	
	PBE Companies, LLC	Inmobiliaria
	Santander Finance 2012-1 LLC	
	Shiloh III Wind Project, LLC	
	SOV APEX LLC	
	Santander Insurance Agency US, LLC	
	Sovereign Community Development Company	
	Sovereign Delaware Investment Corporation	
	Sovereign Lease Holdings, LLC	
Sovereign Real Estate Investment Trust	Financiera	
Sovereign REIT Holdings, Inc.		

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 19801, United States of America		
Empresa del IBEX 35	Nombre de la sociedad participada	Actividad
ACCIONA	Acciona Renewable Energy Canada Holdings Llc.	Energía
	Nvs1 Investment Group Llc.	Energía
	Tatanka Finance Llc.	Energía
	Acciona Renewable Energy Canada Holdings Llc.	Sin actividad
ABERTIS	Airport Group International Holdings LLC	
ACS	ACS Infrastructure Development, Inc.	Construcción - Hochtief
	Caribbean Operations, Inc.	Construcción - Hochtief
	Facilities Management Solutions, LLC	Construcción - Hochtief
	HOCHTIEF PPP Solutions North America Inc.	Construcción - Iridium (Concesiones)
	I 595 ITS Solutions, Llc.	Construcción - Hochtief
	Imesapi, Llc.	Construcción - Hochtief
	TC Professional Services, LLC	Construcción - Hochtief
	Turner Caribe, Inc.	Construcción - Hochtief
	Turner Development Corporation	Construcción - Hochtief
	Turner International Industries, Inc.	Construcción - Hochtief
	Turner International LLC	Construcción - Hochtief
	Turner Logistics, LLC	Construcción - Hochtief
	Turner Support Services, Inc.	
	The Currituck Development Group, LLC	
	Flatiron Construction Corp.	
	Flatiron Construction International	
	Flatiron Constructors, Inc	
	Flatiron Electric AL Group	
	Hochtief USA, Inc	
	HT Construction, Inc	
	Lacona, Inc	
	Mideast Construction Services, Inc	
	Offshore Services, Inc	
	The Turner Corporation	
	Turner International, LLC	
	Leighton USA, Inc	
	Leighton Contractors, Inc	Construcción - Hochtief
	The Lathrop Company, Inc.	Construcción - Hochtief
	Universal Construction Company, Inc.	Tenencia de valores
	AMADEUS	AMS-NM Acquisition, Inc
BBVA	American Finance Group, Inc	
	BBVA Bancomer Foreign Exchange, Inc	Sociedad de cartera
	BBVA Bancomer USA, Inc	
	Bancomer Transfer Services, Inc	
	Compass Auto Receivables Corporation	
	Compass Investments, Inc	Servicios financieros
	Compass Mortgage Financing, Inc	
	Compass Mortgage Corporation	
	Compass Southwest, LP	Sociedad de cartera
	Compass GP, Inc	Servicios financieros
	Compass Texas Mortgage Financing	Sin actividad
	Homeowners Loan Corporation	
	Human Resources Support, Inc	Servicios financieros
	Guaranty Business Credit Corporation	Sin actividad
	Guaranty Plus Properties, Inc -1	
	Liquidity Advisors, LP	
	Phoenix Loan Holdings, Inc	
	RWHC, LLC	
	TFM Holding, Inc	
	Tucson Loan Holdings, Inc	Servicios financieros
Compass Texas Acquisition Corporation	Sociedad de cartera	
Compass Asset Acceptance Company LLC	Gestión de inversiones	
Compass Limited Partner, Inc.	Servicios medioambientales	
EBRO FOODS	Riviana International Inc	Servicios
FCC	FCC Lubricants Llc.	Estrategia fiscal en EEUU
FERROVIAL	Amey Consulting USA, Inc.	Estrategia fiscal en EEUU
	Ferrovial Holding US Corp	Holding
	Ferrovial US Construction Corp	



IBERDROLA	Caledonia Energy Partners, LLC	
	Iberdrola Energy Holdings, LLC	
	Iberdrola Energy Services, LLC	
	Barton Windpower, LLC	
	Colorado Green Holdings, LLC	
	Colorado Wind Ventures, LLC	
	Deerfield Wind, LLC	
	Farmers City Wind, LLC	
	Flying Cloud Power Partners, LLC	
	Goodland Wind, LLC	
	Groton Wind, LLC	
	Iberdrola Renewables Holdings, Inc	
	Lakeview Cogeneration, LLC	
	Locust Ridge II, LLC	
	Midland Wind, LLC	
	Mount Pleasant Wind, LLC	
	Mountain View Power Partners III, LLC	
	New England Wind, LLC	
	Pacific Harbor Capital Inc	
	Pacific Solar Investments, Inc	
	PPM Wind Energy LLC	
	Providence Heights Wind, LLC	
	ScottihPower Group Holdings Company Orange	
	Winnebagoi WindPower II, LLC	
	Winnebago Windpower, LLC	
	Iberdrola Energy Projects, Inc	
	IEC California, Inc	
	Barton Chapel Wind, LLC	
	Atlantic Renewable Energy Corporation, LLC	
	Aeolus Wind Power VI, LLC	
Aeolus Wind Power V, LLC		
Aeolus Wind Power IV LLC		
Aeolus Wind Power III LLC		
Aeolus Wind Power II LLC		
Aeolus Wind Power I LLC		
Gemini Capital LLC	Holding	
Atlantic Renewable Projects, LLC	Finanzas	
ScottishPowerFinance (US), Inc		
Freebird Assets, Inc.	Ingeniería industrial y mantenimiento	
OHL	OHL Industrial USA, INC	Exploración y producción de hidrocarburos
REPSOL	BP Trinidad & Tobago, Llc	Sociedad de cartera
	Occidental de Colombia Llc.	
TELEFÓNICA	Perú Hunt Pipeline Development Company Llc.	Financiera
GAS NATURAL FENOSA	Telefónica Finance USA, L.L.C.	
SANTANDER	Unión Fenosa Financial Services USA, LLC	
	Drive Residual Holdings GP LLC	
	Drive Residual Holdings LP	
	Drive Trademark Holdings LP	
	Chrysler Capital Auto Receivables LLC	
	Santander Consumer Credit Funding I LLC	
	Franklin Acquisition Funding LLC	
	Meridian Capital Group, LLC	
	Chrysler Capital Master Auto Receivables Funding LLC	
	Santander Consumer Auto Receivables Funding 2013 - L1 LLC	
	Santander Consumer ABS Funding 1 LLC	
	Punta Lima, LLC	
	Santander Consumer Captive Auto Funding 5 LLC	
	Santander Consumer Auto Receivables Funding 2011-A LLC	
	Santander Consumer Funding 3 LLC	Auxiliar
	Santander Consumer Funding 5 LLC	
	Santander Consumer Receivables 3 LLC	Auxiliar
	Santander Consumer Receivables 4 LLC	
	Santander Consumer Receivables 7 LLC	
	Santander Consumer Receivables 9 LLC	
	Santander Consumer Receivables 10 LLC	
	Santander Consumer Receivables 11 LLC	
	Santander Consumer Receivables Funding LLC	
Santander Drive Auto Receivables LLC		
Abbey National Securities Inc.		
Santander Investment Securities, Inc		
Santander Consumer USA, Inc		

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



El interés de las empresas analizadas por Delaware no decae como se puede observar en el caso de Ferrovial que afirma “se ha realizado un proceso de reestructuración societaria en Estados Unidos con la finalidad de agrupar bajo una única sociedad matriz el conjunto de las actividades del grupo en dicho país, lo que ha dado lugar a la creación del Grupo consolidado fiscal en Estados Unidos. Este grupo consolidado está formado por Ferrovial Holding US Corp, junto con las sociedades cabeceras de cada uno de los negocios en el país, que son Cintra Holding US Corp para autopistas, y Ferrovial Construction US Corp para construcción, y dependiendo de esta última, las sociedad Webber LLC y Ferrovial Agromán US Corp. El resto de sociedades dependientes de cada una de las mencionadas anteriormente, tributan en régimen de transparencia fiscal al porcentaje de participación con sus sociedades cabeceras, por lo que de esta forma sus resultados también se integran en el consolidado fiscal de Estados Unidos.” Estas sociedades matrices están precisamente localizadas en Orange Street 1209, Delaware, dirección que alberga cerca de 300.000 empresas³².

Es interesante observar como muchas empresas que tienen actividad en Estados Unidos (EEUU), o bien tienen dos domicilios, o bien operan directamente a través de una sociedad constituida en Delaware. A efectos de cómputo de sociedades para este análisis se han tenido en consideración las empresas domiciliadas en Delaware aunque realicen una actividad productiva o comercial en otro estado de EEUU. Este es el caso de la empresa OHL y su participada, la sociedad OHL Industrial USA, INC, que se ha incluido este año en la lista de sociedades en paraísos fiscales debido a la falta de información al respecto. Si bien parece tener actividad industrial, las referencias de información ubican esta actividad y sus domicilios en California y Texas³³, lo que siembra dudas acerca de los motivos de su presencia como domicilio social y fiscal en el estado de Delaware, en la misma dirección que otras cientos de miles de empresas³⁴, a través del representante autorizado “The Corporation Trust Company”³⁵.

Según un artículo publicado por el New York Times el 30 de junio de 2012³⁶, en este domicilio de Delaware, edificio de una planta³⁷ (foto superior), estaban registradas más de 285.00 empresas. Y añade que un 60% de las empresas del listado Forbes 500 tienen domiciliada alguna empresa en este domicilio, entre ellas American Airlines, Apple, Bank of America, Berkshire Hathaway, Cargill, Coca-Cola, Ford, General Electric, Google, JPMorgan Chase, y Wal-Mart. En el último recuento, Delaware tenía más entidades jurídicas, públicas y privadas, que personas, 945.326 frente a 897.934³⁸. CT Corporation, el agente registrado para 1209 North Orange Street representa casi un tercio de todas las empresas registradas en Delaware. Las razones para domiciliar empresas en Delaware pueden ser diversas, entre ellas están:

³² Véase el artículo en The New York Times titulado “How Delaware Thrives as a Corporate Tax Haven”, disponible en el siguiente enlace: <http://www.nytimes.com/2012/07/01/business/how-delaware-thrives-as-a-corporate-tax-haven.html?pagewanted=all&r=0>

³³ <http://ohliusa.com/>

³⁴ http://www.nytimes.com/2012/07/01/business/how-delaware-thrives-as-a-corporate-tax-haven.html?_r=1&

³⁵ <http://www.bizapedia.com/de/OHL-INDUSTRIAL-USA-INC.html>

³⁶ NY Times <http://www.nytimes.com/2012/07/01/business/how-delaware-thrives-as-a-corporate-tax-haven.html?pagewanted=1&r=1>

³⁷ 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=JXJTPv2FNK84Abj8py7Aw&sa=X&oi=geocode_result&ct=title&resnum=1&ved=0CByQ8gEwAA

³⁸ http://www.nytimes.com/2012/07/01/business/how-delaware-thrives-as-a-corporate-tax-haven.html?_r=0



- Si la empresa tiene actividad en algún otro estado de EEUU puede contribuir según un artículo del New York Times a reducir la cantidad de impuestos a pagar, en los círculos fiscales se le llama “the Delaware loophole” o la escapatoria Delaware.
- Se puede crear una sociedad en un día y sin estar físicamente allí³⁹.
- Existe secreto de privacidad de los propietarios incluso en los registros públicos de EEUU.
- Si la compañía no tiene actividad en Delaware no tiene que pagar impuestos⁴⁰.

Holanda es el segundo país preferido por las empresas analizadas para sus sociedades financieras y/o instrumentales. Tal es el caso de FCC que no tiene operaciones en Holanda (como viene recogido en su web corporativa “presencia en el mundo”, y en su Informe de RSC), pero sin embargo cuenta con seis sociedades establecidas allí:

- Aqualia New Europe B.V.
- Aqua Management Solutions B.V.
- FCC Construction International B.V.
- PPP Infraestructure Investments B.V.
- Uniland International B.V.
- Uniland Trading B.V.

En el caso de Holanda según un estudio de “Volkskrant “. De las 100 mayores empresas del mundo 91 operan en los Países Bajos. Al menos 60 utilizan la ruta Dutch puramente por evasión de impuestos y en otras 17 empresas existe una fuerte sospecha de atajos fiscales⁴¹.

Otro de los territorios en donde aparecen un mayor número de sociedades participadas es Luxemburgo. En 2014 ha saltado a la luz el caso de “Lukleaks”. Este es un caso de investigación transnacional, en la que han participado periodistas de al menos 26 países, mediante la cual se revelaron documentos secretos en los que supuestamente la autoridad tributaria de Luxemburgo pactaba con multinacionales (más de 370 según algunos medios de prensa) el desvío de beneficios al gran ducado, y de esta manera pagar menos impuestos en los países donde residen u operan. Las conocidas como “Big Four”, es decir, las auditoras PWC, Deloitte, E&Y, y KPMG ayudaron a las empresas a eludir impuestos según “El Confidencial”⁴², contribuyendo a la firma de este tipo de acuerdos elaborando diferentes esquemas que permitían ese desvío de beneficios. Los acuerdos pueden denominarse “tax rulings”, y son documentos privados en los que una empresa acuerda con la administración tributaria de un país (Luxemburgo en este caso) cuánto y cómo pagar impuestos. Según el mismo medio, en la mayoría de los casos, alrededor de un 1%⁴³. Además, para evadir impuestos en Luxemburgo, se utilizan básicamente tres métodos: creación de filiales que desvían el beneficio por dividendos a la matriz, por pago de intereses a la matriz (Que les presta dinero supuestamente para operar) y mediante el pago de altos royalties. Ninguna empresa española aparece en estos registros aunque de

³⁹ Grupo financiero privado “Capital Conservator Group”.

⁴⁰ Grupo financiero privado “Capital Conservator Group”.

⁴¹ http://www.volkskrant.nl/vk/nl/2664/Nieuws/article/detail/3381348/2013/01/23/Buitenlandse-bedrijven-sluisten-in-2011-zeker-57-miljard-door-Nederland.dhtml?utm_source=scherm1&utm_medium=button&utm_campaign=Cookiecheck

⁴² http://www.elconfidencial.com/empresas/2014-12-14/no-es-solo-pwc-deloitte-e-y-y-kpmg-tambien-ayudan-a-las-empresas-a-eludir-impuestos_589746/

⁴³ http://www.elconfidencial.com/empresas/2014-12-14/guia-rapida-para-no-perderse-en-los-papeles-de-luxleaks_590143/



acuerdo con el diario el confidencial⁴⁴ Deloitte y E&Y serían los responsables del esquema por el que los fondos Cinven y BC Partners eludieron el pago de impuestos por 1600 millones de € tras comprar la compañía en una OPA de exclusión sobre la empresa Amadeus y venderla posteriormente mediante una OPV que la valoraba en prácticamente el doble que en la exclusión. Ese dinero no pagó impuestos en España, sino que se transfirió a Luxemburgo mediante una estructura denominada Amadelux, que Deloitte creó para ambos fondos en 2005 para canalizar su inversión en Amadeus. En ese país tampoco es que tributasen demasiado, porque el acuerdo contempla que las ganancias de capital estarán exentas de impuestos, y considera que el grueso de sus ingresos se consideraría pago de intereses de la financiación concedida por otras sociedades luxemburguesas, por lo que no había plusvalías. Un tax ruling posterior establece un margen del 0.01% de los ingresos de Amadelux como sujetos a tributación en Luxemburgo. Sería una pequeña tasa a cambio de acceder a este tipo de acuerdos tan ventajosos.

Según el diario "El economista"⁴⁵, una dirección alberga a 1.600 compañías según los documentos revelados. Se trata del número 5 de la calle Guillaume Kroll, un edificio de 4 plantas.



No es el único medio que recoge esta situación. También el diario "El País" lo menciona⁴⁶, y añade que lejos de ser una excepción, cerca de la estación de tren hay un edificio que alberga 1450 empresas en seis plantas. Y en la avenida John F. Kennedy otro edificio es sede de 1300 empresas. Algunos de estos edificios, siempre según "El País", están situados muy cerca de las sedes de otras protagonistas del caso, como Pricewaterhousecoopers (PWC).

Pese al incremento en el número de sociedades, puede resultar más preocupante el tipo y nivel de actividad que se realice a través de estos territorios. En el caso de Gas Natural Fenosa, no se ha encontrado información sobre las operaciones desarrolladas a través de sociedades radicadas en paraísos fiscales, ni datos fiscales asociados a las mismas. Hay que señalar que las sociedades con actividad de cartera de GAS NATURAL FENOSA⁴⁷ domiciliadas en paraísos fiscales tienen un patrimonio neto de más de mil millones de euros: Distribuidora Eléctrica de Caribe, S.A. (Panamá) con capital de 120 millones;

⁴⁴ http://www.elconfidencial.com/empresas/2014-12-10/amadeus-los-fondos-no-tributaron-por-el-pelotazo-de-1-600-millones-en-la-opv_552950/

⁴⁵ <http://www.eleconomista.es/economia/noticias/6221631/11/14/Luxemburgo-un-paraiso-de-elusion-fiscal-dentro-de-la-UE-casi-350-multinacionales-afincadas.html>

⁴⁶ http://internacional.elpais.com/internacional/2014/11/07/actualidad/1415392696_437334.html

⁴⁷ GAS NATURAL SDG, S.A. Y SUS SOCIEDADES DEPENDIENTES. Cuentas anuales consolidadas 2012 (págs. 115-124).



EcoEléctrica Holding, Ltd. (Islas Caimán) con capital de 63 millones de euros; Unión Fenosa México B.V. (Países Bajos) con capital de 125 millones y reservas de 806 millones y Unión Fenosa Minería B.V. (Países Bajos) con reservas de 138 millones de euros. Como ya se 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, socialmente irresponsable y éticamente reprochable. Por ello se recomienda que en futuros ejercicios se aporte información operativa, económica y fiscal relevante a nivel país, y en especial en los territorios señalados como paraísos fiscales, donde tiene filiales o empresas participadas.

Por otro lado, y como señala portavoz del cuerpo de inspectores de hacienda del Estado, José María Peláez Martos "se puede afirmar que no hay fraude o escándalo financiero, a nivel nacional o internacional, en el que no aparezca la utilización de los paraísos. Así, podemos citar los casos Enron, Worldcom, Parmalat, BBVA, o los casos Ballena Blanca y Malaya, resultando evidente, por otro lado, que en la utilización de los paraísos fiscales tiene una intervención muy directa el sistema bancario y financiero"⁴⁸.

Por lo anterior se puede concluir del análisis realizado que es especialmente preocupante el caso del sector financiero, ya no por la repercusión directa que pudiese ocasionar estrategias fiscales agresivas por parte de estas empresas, sino por la operativa con sectores no residentes a través de las filiales o sucursales que mantienen en territorios considerados paraísos fiscales y que puedan suponer un soporte para la elusión o evasión fiscal.

El informe de la OCDE de 2009 "*Building Transparent Tax Compliance by Banks*" resalta el papel crítico del sector bancario en el desarrollo de sistemas fiscales transparentes y efectivos.⁴⁹ La OCDE sostiene que, el conocimiento sobre el sistema fiscal y su interacción con los clientes, sitúa al sector bancario en una posición de responsabilidad única. El informe de la OCDE señala específicamente que los bancos deben ser alentados a ofrecer un grado de transparencia "por encima del mínimo legal requerido". Asimismo, dada la complejidad de los sistemas fiscales de los países en vías de desarrollo, es importante que los bancos que operan en esos países lo hagan de forma transparente y que tengan relaciones constructivas y de colaboración con las autoridades fiscales.

Una de las medidas que se proponen desde el cuerpo de inspectores de hacienda para la lucha contra los paraísos fiscales es prohibir a las entidades bancarias residentes en España tener sucursales o establecimientos abiertos en estos territorios, salvo que suministren a la Administración Tributaria identificación de los clientes y otro tipo de información⁵⁰. Del análisis realizado, se concluye que en 2012, de acuerdo con la metodología del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, todos los bancos del Ibex 35 mantienen sociedades radicadas en territorios considerados como paraísos fiscales.

⁴⁸ <http://www.inspectoresdehacienda.org/attachments/Documento26.pdf>

⁴⁹ Disponible en <http://www.oecd.org/tax/administration/buildingtransparenttaxcompliancebybanks.htm>

⁵⁰ <http://www.inspectoresdehacienda.org/attachments/Documento26.pdf>



EMPRESA	Nº de sociedades en paraísos fiscales
Bankia	6
Bankinter	2
BBVA	41
Banco Popular	4
Banco Sabadell	13
Caixabank	2
Banco Santander	81
TOTAL	149

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

Grupo Banco Sabadell cuenta con 13 sociedades ubicadas en territorios *off-shore* de acuerdo con la metodología utilizada por este estudio por parte del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, las mismas que en el año 2012. La mayoría de ellas dedicadas a otras actividades financieras, además de la banca y los seguros: tenencia de acciones, gestión de activos y emisión de deuda. Respecto a la política en relación a la actividad en estos países considerados paraísos fiscales, el Informe Anual 2013 expone “la comisión ha podido constatar la reducción progresiva de las actividades del grupo a través de establecimientos *off-shore* y la existencia de sistemas de control interno adecuados por parte de la matriz sobre estos establecimientos; todo ello enmarcado dentro de la política del grupo de eliminar toda operativa susceptible de generar riesgos de tipo legal o reputacional”. Si bien no se dispone del contenido íntegro de la política fiscal que determina las actuaciones del Banco Sabadell, cabe resaltar que respecto a la presencia en estos territorios se contemplan solo los riesgos reputacionales o legales. En ningún caso se lleva a cabo una reflexión sobre la responsabilidad y necesidad de contribuir a la sociedad mediante el pago de impuestos.

Bankinter mantiene durante 2013 dos empresas participadas domiciliadas en territorios *off-shore* de acuerdo con la metodología utilizada por el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa para el presente análisis.

La filial luxemburguesa, Bankinter Luxemburgo, S.A., está destinada a proporcionar servicios y productos a los clientes de Banca Privada e internacionales. Esta sociedad opera desde mediados de abril y está permitiendo captar nuevos clientes, fundamentalmente de carácter internacional, que aprovechan de acuerdo con lo afirmado por la empresa “de una forma transparente y fiscalmente responsable, una propuesta de valor globalizada y de la máxima calidad”. Sin embargo, Bankinter no proporciona información detallada del tipo de operaciones que se están llevando a cabo, ni el tipo de clientes que operan con esta filial, de modo que no es posible valorar las implicaciones fiscales que se puedan derivar de la operativa a través de esta filial. Por lo tanto, sería bien recibida más información dados los antecedentes de lo acontecido con la sucursal que la entidad mantenía en Irlanda y los últimos escándalos entorno a la fiscalidad para no residentes del gobierno luxemburgués.

Cómo se ha comentado, Bankinter también contaba con una sucursal en Dublín que cesó a principios del 2012. A pesar de ello, Bankinter todavía refleja en las CACGB las provisiones por pasivos fiscales que puedan derivarse como resultado de las reclamaciones



interpuestas contra las sanciones por las retenciones correspondientes a los depósitos contratados en aquella sucursal⁵¹. Este hecho pone en evidencia la importancia de las implicaciones fiscales y económicas que se derivan de realizar operaciones en países off-shore.

Conforme a la información recogida en 2013, el Grupo Santander posee 81 empresas fuera del territorio español y en países con menor presión fiscal. Respecto a 2012, ello supone un aumento de 7 empresas en números absolutos. Por otro lado, la información proporcionada por el banco presenta un sesgo claramente positivo, orientándose a minimizar la importancia de las sociedades presentes en paraísos fiscales. El Banco Santander, utiliza como referencia para determinar su presencia en territorios off-shore la clasificación realizada por la OCDE, que resulta ser menos restrictiva que la elaborada por Tax Justice Network o la de la Eurocámara. Asimismo, el Informe de Auditoría de Cuentas Anuales expresa la previsión que España firme en el futuro acuerdos de intercambio de información con Islas Cayman, Isla de Man, Jersey y Guernsey para dejar de considerarlos territorios de riesgo, por lo que entonces, de acuerdo con la información del proporcionada por el banco, “el Grupo Santander no mantendrá ninguna entidad en territorios off-shore”. Ninguna de las declaraciones públicas hechas por el Banco Santander va más allá de un compromiso general de reducciones generales de la actividad en los paraísos fiscales. No existen criterios públicos que detallen lo que constituye un negocio legítimo y las razones que existen para realizar operaciones en estos territorios. En lo que respecta a las políticas adoptadas por el Banco, el Código General de Conducta del Banco Santander insta a los empleados a ejecutar el pago de impuestos obligatorio y legal en todos aquellos territorios donde se ubica el banco. Sin embargo, salvo esta referencia, no se ha encontrado ninguna mención sobre una política, compromiso, o estrategia fiscal corporativos, pese a que el Banco Santander cuenta con un sistema de gestión del riesgo reputacional y cumplimiento normativo muy sofisticados.

Según la información facilitada por el banco BBVA en las Cuentas anuales y el Informe de gestión, “el Grupo BBVA 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”. A tenor de las acciones realizadas en el marco de este plan, BBVA eliminó en 2013 dos establecimientos permanentes radicados en Panamá al haberse completado la venta de la totalidad de la participación del Grupo en la entidad BBVA Panamá. De este modo, desde su inicio en 2007 y hasta el 31 de diciembre de 2013 se han eliminado un total de 46 establecimientos permanentes.

BBVA solo reconoce como establecimientos permanentes de su Grupo en paraísos fiscales las sucursales de bancos del Grupo BBVA en Islas Caimán y las emisoras de valores en Islas Caimán BBVA International, Ltd., BBVA Global Finance, Ltd. y Continental DPR Finance Company.

⁵¹ CACG2013, pg. 115. “En relación con los acuerdos de imposición de sanciones por retenciones correspondientes a los depósitos contratados por clientes del banco en nuestra sucursal de Dublín, Bankinter presentó el 9 de febrero de 2010 escrito de Queja ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente, habiendo recibido con fecha 13 de julio de 2010 contestación favorable a nuestras peticiones. No obstante, con fecha 18 de diciembre de 2012 han sido notificadas Resoluciones del TEAC desestimando las reclamaciones interpuestas por este concepto por los ejercicios 2002 a 2005 que serán recurridas igualmente ante la Audiencia Nacional por un importe total de 7.727 miles de euros. En cualquier caso, los pasivos fiscales que pudieran derivarse como resultado de las reclamaciones interpuestas contra los conceptos suscritos en disconformidad están adecuadamente provisionados a la fecha de cierre del ejercicio 2013 y anteriores”.



El banco asegura que mantiene dos sucursales bancarias domiciliadas en Islas Caimán que se dedican a actividades de Banca Corporativa. Las actividades y negocios de estas sucursales, entre los que, asegura, no se encuentra la prestación de servicios de banca privada, son desarrolladas “bajo el más estricto cumplimiento de las normas que les resultan de aplicación, tanto en las jurisdicciones en las que se encuentran domiciliadas, como en aquellas otras en las que son efectivamente administradas sus operaciones”. Pese a las observaciones realizadas por BBVA, de acuerdo al listado de paraísos fiscales aplicado en el análisis del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, basado en los criterios y listados de la organización Tax Justice Network, Parlamento Europeo, Ordenamiento jurídico español y de la OCDE, se han identificado 41 sociedades en países considerados paraísos fiscales a 31 de diciembre de 2013.

En esta lista llama la atención el elevado número de sociedades del Grupo BBVA en Delaware, un paraíso fiscal especialmente opaco que, a pesar de ser el segundo estado más pequeño de Estados Unidos, alberga centenares de miles de empresas, muchas de las cuales comparten como sede pequeños edificios y despachos de abogados.

En el caso de Europa, BBVA tiene también una presencia apreciable en Luxemburgo y Suiza. En el caso del Ducado, la actividad de BBVA se centra en una amplia oferta de fondos de inversión. El patrimonio en fondos UCITS en Luxemburgo de BBVA ha pasado de 240,8 millones de euros a cierre de 2012 a 350,5 millones de euros a cierre de 2013⁵².

En el caso de Suiza, el banco da una gran importancia a esta plaza financiera. No en vano, BBVA Suiza es la unidad de Banca Privada Internacional del Grupo BBVA, según la información facilitada por el propio banco en su página web. Llama la atención que en un documento al que se puede acceder desde la web de la filial helvética del banco se puede acceder a un documento, curiosamente fechado en 2010, en el que se destaca como ventajas de Suiza, entre otras, el secreto bancario, que Suiza no pertenece a la UE o que la violación del secreto bancario, que solo se puede levantar con una orden de un juzgado suizo, está penada con una multa de 50.000 francos suizos y seis meses de prisión.

BBVA Suiza logró en 2013 un beneficio neto de 21,3 millones de Francos Suizos, la mitad que el año anterior. De los 1.679 millones de Francos Suizos (1.367 millones de euros) de activos con que contaba el banco en 2013, 589 millones de Francos Suizos (480 millones de euros) eran de ciudadanos y empresas españolas⁵³.

La utilización de territorios considerados paraísos fiscales por las empresas analizadas, es una práctica, que como se puede constatar por los resultados de los informes del Observatorio de RSC, lejos de terminar, se ha convertido en generalizada. 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.

⁵² http://www.elconfidencial.com/mercados/2014-03-28/luxemburgo-se-afianza-como-paraíso-de-las-sicavs-espanolas-con-mas-de-4-000-millones_108489/

⁵³ Web BBVA Suiza. Contiene un enlace a las cuentas anuales. <https://www.bbva.ch/v3/ebanking/info/about>



- 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.

Solamente una empresa informa sobre el tipo de actividad y volumen de negocio generado, beneficios e impuestos y sobre sus planes futuros con respecto a su presencia en estos países y su política y estrategia fiscal. Hay empresas que se limitan a informar que se han suscrito al "Código de Buenas Prácticas Tributarias"⁵⁴ (ACS, BBVA, BME, MAPFRE). Tal es el caso de la empresa ACS, que pese a que está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la Agencia Tributaria Española, no hay información sobre las actividades de ACS en paraísos fiscales en el Informe de Responsabilidad Corporativa o en ningún otro de los analizados. Es conveniente señalar que se han identificado 141 sociedades dependientes de ACS domiciliadas en paraísos fiscales de acuerdo con la metodología del Observatorio de RSC. No se pretende decir que todas estas empresas tengan un fin de elusión o de optimización fiscal, pero al no aportar información suficiente no se puede conocer con seguridad. En cualquier caso, es importante hacer notar que ACS, como viene recogido en su web corporativa "presencia internacional" y en su Informe Anual "presencia en el mundo", no tiene operaciones en Gibraltar, Hong Kong, Islas Cayman, Mauricio y Singapur, pero sin embargo cuenta con 40 sociedades establecidas en estos países.

Hay otras empresas que informan sobre contenciosos abiertos en materia fiscal aunque siempre en la información dirigida a los accionistas, es decir en las cuentas anuales, no en los informes de responsabilidad social. Tal es el caso Sabadell que afirma que respecto a los litigios fiscales, las Cuentas Anuales recogen la información sobre los ejercicios sujetos a inspección fiscal. Además de las actuaciones iniciadas ya en 2012, en el año 2013 se ampliaron las actuaciones inspectoras por la Inspección de la Agencia Estatal de Administración Tributaria relativas al Impuesto de Sociedades al ejercicio 2006. Tal y como se menciona en dichas cuentas "como consecuencia de actuaciones anteriores de la Administración Tributaria existen actas de inspección firmadas en disconformidad y recurridas del grupo y las entidades adquiridas y posteriormente fusionadas por importe de la deuda tributaria de 25.411 miles de euros, de los que 13.259 miles de euros corresponden a diferencias temporales del impuesto de sociedades".

REPSOL que en sus cuentas anuales expone que "se han producido actuaciones administrativas y judiciales con trascendencia fiscal contrarias a las pretensiones del Grupo, que podrían poner de manifiesto pasivos fiscales contingentes de cuantía indeterminada en la

⁵⁴http://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio_es_ES/ Segmentos /Empresas_y_profesionales/Foro_Grandes_Empresas/Codigo_de_Buenas_Practicas_Tributarias/Codigo_de_Buenas_Practicas_Tributarias.shtml



actualidad” tras ello pormenoriza las cuestiones en conflicto que tiene en España, Canadá, Brasil, Ecuador y Trinidad y Tobago, que se entiende no debe ser una lista exhaustiva pues existen casos en otros países como el de ventas fraudulentas no declaradas y auto exoneradas de regalías en puertos no autorizados en Perú que no están referenciados⁵⁵. En cualquier caso REPSOL menciona que tiene provisionados un total de “1.471 millones de euros para cubrir los riesgos fiscales asociados a dichos litigios así como a otras contingencias fiscales”. Es de destacar que en este ejercicio se ha estabilizado la cuestión del conflicto con YPF que incluso había provocado conflictos en políticas fiscales entre España y Argentina.

Se detectan en este ejercicio algunos avances en la información suministrada, aunque todavía escasos e insuficientes. En el caso de REPSOL y su operativa a través de territorios o países considerados paraísos o nichos fiscales, este ejercicio presenta una explicación más extensa respecto a las sociedades que posee en estos países, explicando las circunstancias de dos sociedades en Islas Caimán, y participaciones en otras dos en Bermudas. Estas explicaciones tienen como marco de referencia para REPSOL la lista de paraísos fiscales no cooperantes elaborada por la OCDE y la del gobierno de España. Aunque REPSOL señala que la presencia de estas sociedades en estos países no tiene como propósito limitar la transparencia de sus actividades y que se acomodan a estándares habituales en el sector, se considera que no aporta información detallada sobre las operaciones que realizó a través de ellas, ni los ingresos, resultados y tasa efectiva de impuestos que se derivaron de éstas. Así pues ante esta ausencia de transparencia fiscal, y a pesar de los principios enunciados por la propia empresa, podría existir un riesgo de que se interpretara que esta presencia responda a una estrategia de elusión fiscal del grupo.

En relación al indicador “pago de impuestos en todos los países donde opera” encontramos este año avances en la información facilitada aunque todavía muy insuficientes. Un porcentaje muy alto de empresas no presenta información país a país del volumen de facturación, beneficios e impuestos pagados. Información que permitiría contrastar la aportación a cada país frente a los beneficios obtenidos, ya que tal y como señala Intermón Oxfam, actualmente, las disfunciones de la regulación y los convenios internacionales permiten a muchas empresas multinacionales pagar cuotas tributarias mínimas en relación a sus beneficios reales. Cuestión esta que se está trabajando en el seno de la OCDE “Plan de Acción frente a la erosión de las bases fiscales y transferencia de beneficios de las multinacionales”⁵⁶, a fin de evitar entre otras cuestiones que tal y como la propia OCDE ha revelado, de media, las multinacionales tributan a un tipo impositivo del 5%, mientras que las pequeñas empresas pagan aproximadamente un 30%⁵⁷, además también se critica el que las multinacionales hayan utilizado en demasía los sistemas fiscales artificiales y la transferencia de beneficios, registrando pérdidas en países con tipos impositivos elevados y beneficios en paraísos fiscales con tipos impositivos bajos.

A favor de este tipo de información país a país se han manifestado diversas instituciones. Por eso pueden encontrarse numerosas iniciativas en todo el mundo, tanto a nivel europeo como a otros niveles. Pueden así destacarse “The extractive industries

⁵⁵ El caso de la empresa española Repsol. Pág. 12.

http://codpi.org/images/stories/materiales/libros/Caso%20Repsol%20Peru/PeruRepsol_versionweb.pdf

⁵⁶ <http://www.oecd.org/ctp/beps.htm>

⁵⁷ OECD (2013) „OECD urges stronger international co-operation on corporate tax”, Press Release, <http://www.oecd.org/newsroom/oecd-urges-stronger-international-co-operation-on-corporate-tax.htm>



transparency initiative" (EITI); "The EU Accounting and Transparency directive"; "the Dodd-Frank Act"; y "the EU Capital Requirements directive IV" (CRD IV), el Proyecto BEPS de la OCDE. También pueden destacarse iniciativas de otros países a nivel individual, de la sociedad civil (p.e. "Publish what you pay") u organizaciones como Tax Justice Network.

La obligación de publicar información país a país es un hecho de cercana aplicación para un conjunto de empresas desde que en 2013 se adoptase la Directiva 2013/34/EU⁵⁸. La nueva norma país a país, "Accounting Directive", incluye a las empresas de industrias extractivas y las de tala de bosques primarios. Por industrias extractivas se refieren a la extracción de petróleo, gas natural o minería. Esta directiva tiene un periodo de transposición hasta el 20 de julio de 2015, y señala que las empresas deben informar sobre los diversos pagos realizados a gobiernos de tal manera que sean comparables a los publicados por las empresas participantes en la Iniciativa para la Transparencia de las Industrias Extractivas (ITIE). La directiva establece que el desglose no solamente alcance a los diversos países donde está operando la empresa, también a los proyectos concretos.

Las previsiones de información que deberá ser reportada por las empresas objeto de la norma una vez que se produzca la trasposición, son similares a la US Dodd-Frank Act. Así, se debe informar sobre los derechos de producción, las tasas sobre beneficios, royalties, dividendos, bonos de producción, tasas de licencias, pagos por la mejora de infraestructuras. Los pagos por debajo de 100.000 euros (en un solo pago o varios) no tienen por qué ser divulgados.

La divulgación es requerida sobre:

1. La cantidad total de pagos, incluyendo pagos en especie, a cada gobierno durante el año.
2. La cantidad total por tipo de pago a cada gobierno.

Por otro lado, el desglose de información financiera país a país también será exigido a las entidades de crédito y otros intermediarios financieros en un futuro cercano como consecuencia de la trasposición de la "EU Capital Requirements Directive IV". El artículo 89 de la directiva requiere a las empresas afectadas reportar a nivel consolidado para cada año la siguiente información:

1. Nombre, naturaleza de las actividades y localización geográfica.
2. Ventas
3. Número de empleados a tiempo completo o equivalente.
4. Beneficios o pérdidas después de impuestos.
5. Subsidios públicos recibidos.

La información debe proporcionarse tanto para Estados miembros como para terceros países en donde la empresa afectada tenga un establecimiento.

Las empresas deberán presentar la información exigida por el artículo 89 antes del 30 de junio de 2014. Durante el primer ejercicio solamente deberán informar a la comisión de la

⁵⁸ DIRECTIVE 2013/34/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL, on the annual financial statements, consolidated financial statements and related reports of certain types of undertakings, amending Directive 2006/43/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directives 78/660/EEC and 83/349/EEC.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:182:0019:0076:EN:PDF>



Unión Europea aquellas empresas consideradas “Globally Systemically Important Institutions”, además lo harán de manera confidencial. Para 2015 todas las empresas de carácter financiero estarán obligadas a emitir esa información con carácter público como anexo de las cuentas anuales consolidadas y estados financieros.

Algunos países han introducido o planean introducir normas de transparencia sobre impuestos, la mayoría de ellos sobre las industrias extractivas. Es el caso de Australia, Canadá, Dinamarca, Finlandia, Noruega o Suiza.

La OCDE también se ha posicionado a favor de la información país a país mediante el proyecto BEPS (Base erosion and Profit Shifting). En un documento denominado “Action Plan on Base Erosion and Profit Shifting”⁵⁹, aprobado en Julio del 2013, que contiene 15 acciones sobre transparencia impositiva, responsabilidad, intercambio de información y otros potenciales cambios en el sistema de imposición internacional, la acción 13 se centra en el reporte país a país con el objeto de evitar los mecanismos de transferencias de precios entre empresas del mismo grupo. Usando un formulario común, los gobiernos podrán conocer la información necesaria sobre la procedencia de los ingresos, actividad económica e impuestos pagados por las empresas en los diversos países.

Una noticia reciente publicada por el diario Cinco Días, señala que España va a aplicar el proyecto BEPS⁶⁰. De acuerdo con este periódico el gobierno estudia introducir este tipo de obligación en cuanto a la divulgación de información en el nuevo reglamento del impuesto de sociedades. Esta obligación estaría vigente de cara al año 2016, por lo que sería obligatorio reportar a partir de 2017. En Febrero de 2014 el Secretario de Estado Miguel Ferré ha determinado a qué empresas afectará esta obligación de reportar país a país: Aquellas que superen 750 millones de € de facturación⁶¹. Este requisito, según Cinco Días, afectará a más de 300 empresas españolas, y a todas las del IBEX. De esta manera, las autoridades fiscales van a recabar mucha información tanto de empresas españolas como extranjeras que operan en España. Según el mismo medio, la OCDE estima que el umbral de 750 millones de € implica excluir de media entre el 85 y 90% de las multinacionales, aunque sí agrupa a las compañías que representan aproximadamente el 90% de los beneficios empresariales.

La información permitirá elevar el control sobre las planificaciones fiscales agresivas y, concretamente, sobre las operaciones vinculadas, es decir, las relaciones comerciales entre empresas de un mismo grupo. Se trata de evitar que las empresas trasladen sus beneficios a países de menor tributación a través de compraventas o préstamos entre filiales.

En este apartado hay que señalar por segundo año consecutivo como buena práctica a BBVA que es la única empresa del Ibex que presenta un cuadro con los impuestos pagados por diversos conceptos en todos los países en donde actúa. No obstante, sería deseable que a la información facilitada por BBVA sobre el total de impuestos propios y de terceros abonados por país acompañase otras partidas como los beneficios obtenidos por país, total de activos gestionados y número de empleados.

⁵⁹ <http://www.oecd.org/ctp/BEPSActionPlan.pdf>

⁶⁰ http://cincodias.com/cincodias/2015/01/20/economia/1421782432_274053.html

⁶¹ http://cincodias.com/cincodias/2015/02/13/economia/1423861112_739496.html



En lo que se refiere a la información fiscal facilitada por REPSOL se ha apreciado una leve mejoría con respecto al análisis del ejercicio pasado, al aportar ciertos detalles nuevos en su memoria, aun así, como pasamos a exponer, no se considera que sea suficiente para poder evaluar correctamente las aportaciones que realiza en forma de impuestos y que suponga una verdadera rendición de cuentas frente a sus grupos de interés.

REPSOL trata la "contribución fiscal" dentro del apartado de "Transparencia" incluido como uno de "Nuestros Compromisos". Con el compromiso de aplicar una política fiscal responsable, en referencia a si la empresa pública de forma transparente los impuestos pagados en cada uno de los países en los que opera, REPSOL presenta la información por áreas regionales y por desglose país.

Así, este año incluye como novedad una tabla de tributos efectivamente pagados por regiones, a saber, Europa, Latinoamérica, Norte de África y resto del mundo, divididos en la Carga fiscal (2.449) y los tributos recaudados (11.222) por un total de 13.671 millones de euros.

Existe cierto progreso en el desglose por países, incluyendo este año como nuevos países sobre los que reporta individualmente a Colombia, Ecuador, Federación Rusa y Argelia. Aun así, en las Cuentas Anuales REPSOL presenta "los tipos de gravamen (nominales) de los impuestos sobre beneficios aplicables en las principales jurisdicciones en que opera el grupo", dentro de las que incluye Estados Unidos y Holanda, países sobre los que, estando bajo su propia calificación entre las principales jurisdicciones, parece incoherente que no informe del pago de impuestos en ellos.

Así, en total reporta sobre 13 países, pero sigue incluyendo un epígrafe en el que incluye al "resto", sin explicar el porqué de tal epígrafe. En 2012 en este epígrafe incluía los impuestos pagados en el resto de países en los que operaba el Grupo por importe inferior a 19 millones de euros y también los impuestos de YPF. En 2013 el total de tributos pagados bajo este epígrafe son 31 millones de euros frente a los 4.619 del ejercicio anterior.

En esa misma tabla presenta por primera vez el desglose por carga fiscal y tributos recaudados. Dentro de la carga fiscal diferencia entre impuesto de sociedades y otros. Dentro de tributos recaudados individualiza el IVA, Impuestos sobre hidrocarburos y otros. Respecto a 2012 se pierde la clasificación del pago por actividad que antes realizaba, a saber, Upstream y Downstream, sin que se explique ninguna razón para dejar de reportar en ese sentido, de hecho la empresa anuncia que está reportando por áreas de negocio, datos estos que no se ha encontrado en la memoria.

En el caso de telefónica, en el Informe de sostenibilidad desglosa su contribución tributaria (impuestos soportados y recaudados) de 14 países en los que opera, de Centroamérica (agrupando 5 países) y un concepto genérico denominado "otros".

Arcelor, en 2013 incluye en el Informe Anual y en el formato 20F una tabla con los impuestos legales a pagar, con detalle para los principales 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.



IBERDROLA aporta información sobre los pagos a la administración pública (impuestos) pero ésta no se desglosa para la totalidad de países del perímetro de consolidación, únicamente se desglosa para España, EEUU, Brasil, Reino Unido, México y otras. Lo mismo sucede con Ferrovial que informa de las cuantías satisfechas en EE.UU, España y Reino Unido, englobando bajo el título de “otros” el resto de países.

Resulta sorprendente la justificación de la empresa Indra para no facilitar el pago de impuestos por país. En el Informe Anual sólo aporta el dato global del pago de impuestos e indica que la tasa impositiva se ha situado en 2013 en el 20,4%, nivel algo inferior al de 2012 (21,8%) debido a la evolución de los distintos pesos relativos de las actividades internacionales de la compañía. En el índice de G4 y con referencia al indicador EC1 que incluye los impuestos por país indica que no ofrece la información con desglose por poner en peligro su posición competitiva.

La información relativa a subvenciones y ayudas recibidas la mayor parte de las empresas no presenta información, o si se presenta se hace manera agregada. Además es interesante contrastar cómo las empresas de determinados sectores que por su actividad o situación coyuntural reciben ayudas de los Estados, omiten todo tipo de información al respecto. Tal es el caso del sector energético en relación al Plan Nacional de Asignación de Derechos de Emisión y los créditos de emisión de carbono (CER) a través de llevar a cabo, en algunos casos, proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL) que después de pasar un proceso de verificación son valorados a precio de mercado y disponibles para su comercialización.

Por otro lado, el sector financiero no hace la más mínima referencia a ayudas que diversos estudios en el entorno español al menos⁶², consideran como ayudas públicas: la adquisición de activos financieros por el FAAF⁶³, y los préstamos del Banco Central Europeo⁶⁴ (53.080 millones de euros)⁶⁵ u otro tipo de ayuda como las derivadas de la adquisición de activos por el SAREB.

El caso de BANKIA es peculiar ya sólo cuantifica las subvenciones a la formación dentro del indicador GRI EC4 de ayudas significativas recibidas de gobiernos. Ciertamente, las ayudas a la recapitalización de la entidad por el FROB se formalizaron hasta el mes de diciembre de 2012, pero tampoco en la información referente a dicho ejercicio se consideraban estas ayudas, pues la inyección de capital realizada por el FROB y el MEDE, al ser recuperable, no es considerada ayuda por la entidad. Sí lo es a criterio del Banco de España⁶⁶, así como 24.268 millones de euros vivos en garantías EPA y unos 12.000 millones por la adquisición de activos tóxicos a través de la Sareb, según criterio de la Comisión Europea⁶⁷.

⁶² Sánchez Mato, Carlos (2013): “Las Ayudas Públicas al Sector Bancario Español”. 24 de marzo de 2013.

⁶³ Fondo de Adquisición de Activos Financieros, creado por el Ministerio de Economía para facilitar liquidez a la economía española (ciudadanos y empresas) a través de la compra de activos de alta calidad. No obstante, su reparto ha sido irregular y su principal beneficiario ha sido el sector bancario.

⁶⁴ Dichos préstamos pretenden compensar la rigidez del mercado interbancario, y debido a la desconfianza generalizada en el sector, las entidades españolas comenzaron a aumentar su solicitud de préstamos al BCE en 2007, experimentando un repunte extraordinario a partir de 2012. Ha de tenerse en cuenta su tipo de interés fijo y extremadamente bajo: 1%.

⁶⁵ No limitadas al concepto de subvención o aportaciones de capital, ni limitadas al Estado Español.

⁶⁶ Banco de España. 12/6/14. Nota informativa sobre las ayudas financieras públicas en el proceso de recapitalización del sistema bancario español (2009-2013).

⁶⁷ Bruselas considera ayudas de Estado 12.000 millones que Bankia recibió de Sareb. 7/3/13, El Confidencial, <http://www.elconfidencial.com/economia/2013/03/07/bruselas-considera-ayudas-de-estado-12000-millones-que-bankia-recibio-de-sareb-116355>



AMADEUS en el Informe Global 2013 indica que ha recibido 18.704 millones de euros por parte de la hacienda francesa, principalmente como incentivo a la actividad de I+D. Para tener más información sobre subvenciones es necesario acudir a las Cuentas Anuales en las que Amadeus señala 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." También menciona la posibilidad de recibir préstamos del gobierno a tipos de interés por debajo del mercado, y que en estos casos, el beneficio es tratado como una subvención. Informa de un préstamo del Banco Europeo de Inversiones por un importe de 5.348 (miles de euros) a un tipo de interés inferior al mercado.

TÉCNICAS REUNIDAS detalla su cuantía (1,8 millones de euros) que es significativamente menor que en 2012 (2,4 millones de euros). En este aspecto se limita a aportar la cifra de subvenciones de explotación y los criterios para su reconocimiento contable, sin aclarar a qué se deben, quién las otorga o en qué país se han generado.

REC en relación a la información sobre subvenciones recibidas, indica que durante el año 2013 se han recibido 28.287 miles de euros en subvenciones de la Comisión Europea, principalmente para el proyecto de interconexión eléctrica entre España y Francia, proyecto que REE realiza conjuntamente con Réseau de Transport d'Électricité (RTE), a través de la sociedad francesa INELFE. Asimismo, en este mismo informe consta que las sociedades del Grupo no han recibido, durante los ejercicios 2012 y 2013, subvenciones significativas de carácter medioambiental.

REPSOL no presenta, un año más, ningún tipo de desglose ni las individualiza por país como sería deseable, sino que aporta la información agregada señalando que son 66 millones de euros en 2013 y 61 en 2012, y que corresponden fundamentalmente a subvenciones concedidas para la construcción de infraestructura gasista o eléctrica, 56 millones en 2013 y 51 en 2012. También explica que en la información contable se pueden encontrar las subvenciones de capital y las de explotación, con lo que cierra el apartado de subvenciones sin llegar a mejorar la manera de reportar respecto a 2012.

En el caso de la compañía FCC informa que ha recibido ayudas financieras significativas de gobiernos (subvenciones) pero aporta solamente un dato agregado en el que no se identifica ni qué organismo lo ha concedido ni el destino de la misma. 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.

En el caso de IBERDROLA la empresa señala 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.

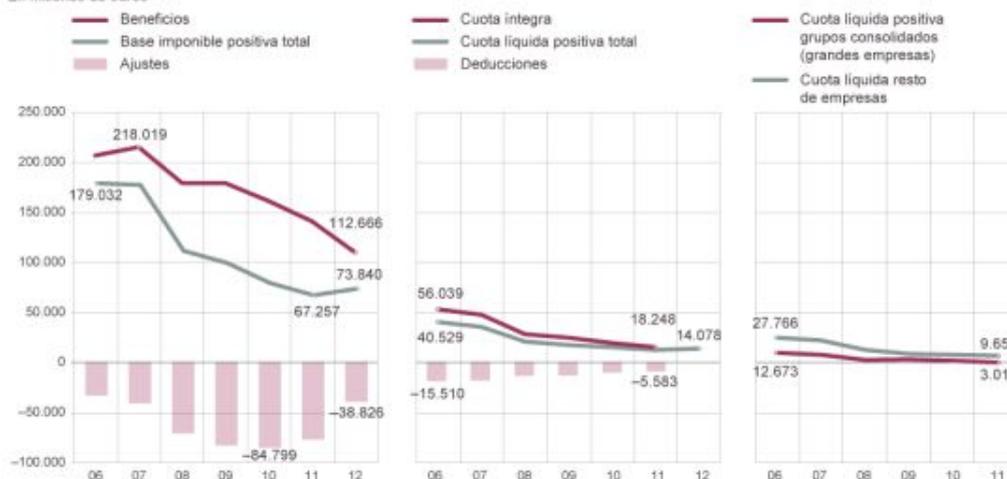
Por otro lado, en una situación de crisis económica como la que está viviendo España, no puede desligarse el compromiso con la responsabilidad social de las empresas, de sus políticas fiscales y sus aportaciones a la Hacienda Pública, especialmente en el Impuesto sobre Sociedades, que grava los beneficios. En los últimos años, el tipo efectivo, o real, de este impuesto se viene desplomando en España, como puede verse en el siguiente gráfico.



EVOLUCIÓN DEL IMPUESTO DE SOCIEDADES

DESGLOSE DE PARTIDAS

En millones de euros



Fuente: Agencia Tributaria / EL PAIS

De acuerdo con el informe anual de recaudación de 2011 y con la información aparecida en el diario el país el 2 de agosto de 2013⁶⁸ los grupos consolidados, aprovecharon a fondo durante cinco años la reforma del impuesto, que bajó tipos, y su generoso sistema de deducciones. Pasaron de pagar a las arcas públicas 12.673 millones en 2006 a 3.012 millones en 2011, menos de la cuarta parte. Una cantidad que supone apenas el 3,5% de los 85.984 millones de beneficios declarados ese año. En el conjunto de la actividad empresarial, los resultados cayeron un 31% de 2006 a 2011, un 20% en el caso de grandes empresas, mientras que lo que se pagó en concepto de impuesto de sociedades pasó de 40.529 millones de euros en 2006 a 12.665 millones en 2011, lo cual supone un descenso de un 68%. Esta disminución no está justificada por el efecto de la crisis, las menores ventas y el descenso de la actividad. Lo anterior plantea la necesidad de revisar el impuesto de sociedades.

⁶⁸ http://economia.elpais.com/economia/2013/08/01/actualidad/1375387796_323438.html



2. Información sobre medio ambiente

COD.	MEDIO AMBIENTE	NÚMERO EMPRESAS	%
I.C.6	¿Se compromete con el respeto a la normativa internacional y las leyes nacionales asegurando su cumplimiento?	31	88,57%
I.C.7	Dispone de una política medioambiental.	27	77,14%
I.C.8	¿Se compromete la organización con el principio de prevención y contempla medidas preventivas para evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran producirse debido a la materialización de un riesgo, derivado de sus actividades y decisiones?	21	60,00%
I.C.9	¿Se compromete la organización con la aplicación del principio de precaución?	8	22,86%
I.C.10	¿Conoce y declara cuáles son sus principales riesgos en materia medioambiental?	12	34,29%
I.C.11	¿Cuenta con objetivos claros identificados sobre sus principales retos en materia ambiental y presenta información sobre avances?	17	48,57%
I.C.12	Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios.	9	25,71%
I.C.13	Episodios de multas asociados a incumplimientos de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales.	13	37,14%
I.C.14	Actuación de los proveedores en relación a los aspectos medioambientales.	16	45,71%

I.C.6 define el número de empresas analizadas que se comprometen expresamente con normativa internacional y con compromisos voluntarios en materia medioambiental.

I.C.7 define el número de empresas analizadas que declara de manera expresa contar con una política específica en materia medioambiental.

I.C.8 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.9 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.10 define el número de empresas analizadas que reconoce y declara de manera expresa cuáles son sus riesgos en materia medioambiental.

I.C.11 define el número de empresas analizadas que presenta objetivos cuantificables, medibles y comparados en el tiempo sobre sus principales retos en materia medioambiental.

I.C.12 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.13 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.14 define el número de empresas analizadas que aporta algún tipo de información sobre requisitos exigidos a sus proveedores sobre aspectos medioambientales.

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 de Gases de Efecto Invernadero, desarrollo de actividad y explotación de hábitats naturales, etc.

Además de los riesgos ambientales a los que se enfrentan las empresas, derivados de los sectores de actividad de cada una de ellas, hay que añadir el hecho de que las empresas del IBEX 35 son multinacionales que en muchos casos operan en países en donde los niveles de protección legal y vigilancia son más laxos, y en los que el efecto disuasorio de la existencia de normas y penalizaciones se encuentra atenuado. Este contexto multinacional requiere precisamente que las empresas informen de manera más clara sobre su actuación en materia ambiental en todos los países en los que tienen actividad y no se quede restringida, en muchos casos, a una información genérica y con un alcance incompleto.

Según índice de Riesgo Climático de Germanwatch⁶⁹ del año 2014, se puede concluir que las empresas del IBEX operan o tienen presencia en 14 países con un riesgo extremo, en los que 30 de las 35 empresas están situadas en al menos uno de dichos países.

Los países con mayor número de empresas son EEUU (27), Perú (17), Rumanía (14) y Rusia (13).

⁶⁹ <http://germanwatch.org/en/download/8551.pdf>



Presencia en Países con Nivel Extremo en Riesgo Climático	
País	Nº Empresas
EEUU	27
Perú	17
Rumanía	14
Rusia	13
Filipinas	5
Paraguay	5
Bosnia Herzegovina	5
Serbia	5
Ucrania	5
Nigeria	3
Cuba	2
Pakistán	1
Madagascar	1
Mozambique	1

Fuente: Elaboración Propia

En los países con riesgo alto, el número aumenta en relación a los datos de 2012 a un total de 27 países con presencia de las empresas del IBEX, entre los que destacan por el número de empresas España (35), Italia (22), Argentina (20), Colombia (19) y China (18).

El año 2013 terminó con la aprobación de la Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental⁷⁰, con los objetivos, entre otros, de simplificar y agilizar la evaluación ambiental de planes, programas y proyectos, crear un marco para que la legislación en materia de evaluación ambiental sea homogénea en todo el territorio nacional. Además, por primera vez se exige por ley que los proyectos de fracking se sometan a una evaluación de impacto ambiental y se toma en consideración el cambio climático en las evaluaciones ambientales⁷¹.

En el análisis sobre la calidad de la información en materia medioambiental se aprecia que la mayoría de las empresas, treinta y una (88,57%), cuentan con compromisos expresos relacionados con la protección del medio ambiente (**I.C.6**) y del mismo modo una gran parte de ellas, veintisiete (77,14%), declaran contar con una *política específica en materia medioambiental* (**I.C.7**). Es destacable que 2 empresas no muestren compromisos ni políticas específicas en esta materia.

Por ejemplo, ACS, en su Código Ético se compromete al cumplimiento más estricto de la legislación medioambiental que sea de aplicación. Sin embargo, en lo relativo al respeto a la normativa internacional, tan sólo cita que está adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas, sin que a partir de aquí concrete más o se aprecien otros compromisos. Esto resulta claramente insuficiente debido a la extrema debilidad de algunas legislaciones de

⁷⁰ [Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental](#)

⁷¹ [Ley de Evaluación Ambiental](#)



países en los que el grupo opera. El caso de SACYR es similar, comprometiéndose también a cumplir con la legalidad vigente en cada uno de los lugares donde desarrolle su actividad, y estando adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

MEDIASET afirma que cuenta con una Política Medioambiental, pero un año más no está disponible al público, lo que no permite conocer el contenido de la misma. Expone un resumen con sus compromisos, los cuales resultan muy genéricos; entre ellos cabe destacar el cumplimiento de la legislación vigente, la reducción y prevención del impacto ambiental y la definición de programas que establezcan objetivos y metas para la mejora continua del desempeño ambiental.

Sobre GAMESA el primer punto sobre el que cabe una mención especial es que se desconoce el contenido íntegro de la política medioambiental a la que en repetidas ocasiones se alude en el Informe de Sostenibilidad 2013. Gamesa expone las grandes líneas en las que basa su política integrada de excelencia, una "política integrada de seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y calidad", sin embargo no se ha podido localizar ningún tipo de documento en su web corporativa. El compromiso en esta materia se recoge en su Código de Conducta aunque no se ha encontrado ninguna mención a normativas medioambientales sobre las que Gamesa podría posicionarse.

En lo que se refiere al compromiso de REPSOL en materia medioambiental la empresa realiza una exposición explícita del respeto a la normativa internacional y las leyes nacionales asegurando su cumplimiento a través de su política de seguridad que expone en su web. Comprometiéndose a cumplir los requisitos legales vigentes en cada lugar, así como definir la normativa interna necesaria estableciendo estándares comunes con independencia del área geográfica donde lleve a cabo su actividad. De igual manera, expone que planificará considerando las tendencias legislativas y los estándares internacionales. Esta actitud es muy positiva, aunque contrasta con la falta de referencia a la normativa internacional medioambiental de la manera explícita que lo hacía el pasado año.

TELEFÓNICA parte de un compromiso con el desarrollo sostenible, la protección del medioambiente y la reducción de sus impactos reflejados en los Principios de Actuación, que se concretan en la Política Ambiental aprobada en junio de 2009. Afirma que estas políticas pasan por el cumplimiento de la normativa nacional, y en los casos en las que ésta resultase escasa o inadecuada, con normas más restrictivas o mediante sus compromisos voluntarios, eso sí, sin detallar este tipo de compromisos.

Como se ha podido comprobar, existe un gran número de empresas que exponen compromisos y la existencia de políticas medioambientales en la búsqueda de un mejor comportamiento ambiental, sin embargo, la información de muchas de ellas sobre desempeños y sobre sistemas de gestión en muchos casos es anecdótica. Además se tiende a informar de iniciativas y desempeños como si la implantación fuese global a todas las filiales y en todos los países cuando la realidad es que la información se encuentra limitada a España o a algún otro país, o bien agrupada por regiones pero no con un alcance completo ni con un desglose suficiente.

ARCELORMITTAL dispone de un documento de política medioambiental desde 2007, en la que se incluyen los principales principios que deben regir en la empresa en esta materia. Sin embargo éste es uno de los ámbitos en los que existe menor desarrollo a nivel de todo



el grupo, con diferencias importantes en el desempeño dependiendo de los países y de las instalaciones.

ABERTIS asegura realizar un riguroso control de la normativa medioambiental que le es aplicable con el fin de asegurar su cumplimiento. A este respecto, el 87,7% de la cifra de negocio dispone de un registro de normativa ambiental, frente al 97% en 2012. En este sentido, cabe señalar que tal información no se especifica en función de las actividades que más riesgo medioambiental implican, sino de la cifra de negocio, lo que no permite saber si las actividades que tienen un mayor impacto medioambiental están incluidas en el registro de normativa medioambiental. La cifra de cobertura del registro no es del 100%, no esclareciéndose si ello implica que hay actividades en las que no se contempla en su totalidad la legislación aplicable. Además dicha cifra de cobertura del registro ha disminuido considerablemente respecto al 2012.

La política medioambiental de EBRO FOODS se basa en torno a tres ejes; cumplimiento total de la legislación aplicable, minimización de consumos de energía y agua y reducción de emisiones y generación de residuos. Sin embargo la información presentada sobre el desempeño ambiental no permite comprobar el grado de evolución de estos compromisos. Además, los datos ofrecidos en la memoria son demasiado generalistas y no se exponen unos objetivos claros de reducción de consumos, de emisiones, ni de implantación de sistemas de gestión medioambiental.

Los compromisos medioambientales de BANCO SABADELL se recogen bajo el paraguas de una serie de iniciativas internacionales como son el Pacto Mundial de Naciones Unidas, el Carbon Disclosure Project (CDP) y CDP Water, los Principios de Ecuador y los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas, entre otros; así como bajo la responsabilidad de cumplir con las leyes relativas a medioambiente. Además, Sabadell dispone, en primer lugar, de una Política de Medio Ambiente en la que se exponen los principios fundamentales de su Sistema de Gestión Ambiental; y en segundo lugar, de un Comité de Medio Ambiente encargado, entre otras cosas, de vertebrar las iniciativas en esta materia. No obstante se desconoce la estructura y funcionamiento de este Comité así como la planificación de los objetivos ambientales en el corto y largo plazo.

El BANCO SANTANDER se ha adherido al Convenio Marco sobre Cambio Climático de la ONU-Protocolo de Kioto y a las principales iniciativas voluntarias en la materia, entre ellas, la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), los Principios de Ecuador, los Principios de Inversión Responsable (PRI), el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el Carbon Disclosure Project o la Banking & Environment Initiative.

En el caso de BBVA, la empresa asegura que tiene un firme compromiso con el medio ambiente, lo que se traduce en la asunción de los principales acuerdos internacionales relacionados con la materia, como la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), los Principios de Ecuador, los Principios de Inversión Responsable (PRI), el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el Carbon Disclosure Project. Además, BBVA está articulando una política medioambiental de alcance global, cuya supervisión está a cargo del Comité de Ecoeficiencia y Compras Responsables.

Sin embargo, de las 3 empresas citadas sólo BANCO SABADELL informa de su posición en el Carbon Disclosure Project (CDP).



Dos aspectos indispensables en la asunción de una verdadera responsabilidad medioambiental son los principios de prevención y de precaución. Con respecto al *principio de prevención (I.C.8)* en 2013 son veintiuna empresas (60%) las que lo mencionan. Este estudio pone en evidencia que la manera de asumir este principio es muy diferente entre las empresas. Éstas 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.

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.

Por ejemplo, empresas como ACS, FCC, ABERTIS, ARCELORMITTAL o EBRO FOODS no incluyen compromisos explícitos a la aplicación del principio de prevención más allá de la firma del Pacto Mundial, exponiendo eso sí sus diversos grados de implantación de sistemas de gestión ambiental, aunque algunos de ellos sin datos anteriores que permitan comprobar su progresión temporal.

ACCIONA no se compromete explícitamente con el principio de prevención, aunque sí menciona la prevención como uno de los aspectos a través del cual mitigar sus impactos y conservar los recursos naturales, apreciándose en la documentación analizada, medidas preventivas para evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran producirse debido a la materialización de un riesgo, derivado de las actividades y decisiones de la entidad. Este enfoque preventivo de la compañía se materializa a través de la evaluación del impacto ambiental de sus proyectos. Hay que señalar que se incluye como reto para 2014 la consolidación del sistema de prevención y mitigación de los principales riesgos medioambientales asociados a las actividades de las divisiones de ACCIONA.

En el otro lado de la balanza se encuentran las empresas que asumen el *principio de precaución (I.C. 9)*. En 2013 sólo ocho empresas (22,86%) del 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.

Es destacable el caso de ACS, ya que en su informe no se ha encontrado mención a su compromiso con el principio de precaución. Y a este particular, hay que hacer referencia a varias noticias aparecidas en diversos medios de comunicación⁷², en conexión al Proyecto

⁷² [PROYECTO CASTOR](#)

[Alarma entre los científicos tras registrarse un sismo de 4,2 por el almacén de gas Castor](#)

[La zona del almacén de gas Castor sufre el terremoto más intenso](#)

[Registrados dos nuevos sismos en el entorno del almacén de gas Castor](#)



Castor ubicado en Castellón, cuya empresa concesionaria es Escal UGS (participada en un 66,67% por ACS) y al que se le responsabiliza de numerosos terremotos en la zona debido a la inyección de gas. La aplicación del principio de precaución muy probablemente hubiera evitado los impactos ambientales y en la comunidad que ha tenido este proyecto antes de ser paralizado por el Ministerio de Industria⁷³.

En el caso de ACCIONA, tampoco hay evidencia de compromiso explícito con el principio de precaución; no obstante, hay que señalar que dispone de la Norma Corporativa de Gestión de Crisis que, según indican, "permite a la Compañía la identificación sistemática de los riesgos que pueden originar un incidente ambiental y define los procesos, pautas de actuación y responsabilidades en caso de situación de crisis".

Nuevamente se quiere 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.

Casos que demuestran la todavía confusión de los principios de prevención y de precaución, al menos a nivel de reporte, son por ejemplo el de la empresa REPSOL, la cual continúa sin hacer referencia en sus políticas al principio de precaución, salvo para nombrarlo como indicador de GRI 4.11, que al igual que se señalaba el pasado año, se remite a su Norma de Ética y Conducta de los Empleados de Repsol donde en la parte Protección del Medio Ambiente se encuentra el compromiso no con el principio de precaución sino con el de prevención.

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 llegar a 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.

En cualquier caso la asunción de cualquiera de los dos principios debe materializarse en un análisis de riesgos y en una gestión de los mismos a través de un sistema de gestión de riesgos medioambientales adecuado que permita poner en práctica los compromisos adquiridos y las políticas correspondientes. Con respecto a la *declaración de riesgos medioambientales (I.C.10)* doce empresas (34,29%) aportan información, pero es significativo que ninguna de ellas exponga de manera clara y precisa cuáles son los riesgos a los que se enfrenta con un desglose adecuado por líneas de negocio o actividad y por país. El nivel de riesgo medioambiental puede diferir mucho de un país a otro e incluso

⁷³ [El proyecto Castor se paraliza de forma indefinida](#)



puede no ser un riesgo en países que dispongan de legislaciones y normativas más estrictas en la materia y viceversa. Del mismo modo la exposición a un riesgo ambiental será diferente en función de la actividad o línea de negocio que realiza la empresa, por tanto la identificación de unos riesgos ambientales generales y comunes para todos los países y para todas las actividades se considera claramente insuficiente y no acorde con una evaluación rigurosa de riesgos.

ARCELORMITTAL expone la información sobre riesgos pormenorizada en el formato 20F y también en el Informe Anual, con mayor énfasis en cómo puede afectar a la marcha del negocio, y no en cómo pueden afectar los riesgos de la operativa de la empresa a los grupos de interés. En la información relativa a RSC, sí se mencionan algunos como las emisiones de CO₂, la escasez de agua, los reasentamientos de comunidades, o el uso de minerales conflictivos. 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.

En el caso de FERROVIAL expone procedimientos de gestión del riesgo ambiental llevados a cabo en las áreas de negocio de construcción y servicios. Sin embargo cabría esperar que en las áreas de aeropuertos y autopistas existieran igualmente dichos procedimientos pero la exposición de la información es confusa, no permitiendo hacer una distinción clara de los riesgos en todas las líneas de negocio.

OHL, por ejemplo, describe los aspectos ambientales significativos del Grupo presentándolos de manera esquemática y somera, hecho que llama la atención a tenor del detallismo y extensión dedicados a otros aspectos de su política de RSC como el voluntariado corporativo. No obstante, cabe decir que también informa sobre los principales riesgos identificados asociados al cambio climático y a la huella hídrica y que en el capítulo de medio ambiente ofrece información sobre determinados ejemplos que posiblemente facilitarán a ciertos grupos de interés, al menos parcialmente, la comprensión de sus riesgos en esta materia.

En el caso de ACS, la compañía identifica cuatro riesgos clave: la lucha contra el cambio climático, el fomento de la ecoeficiencia, el ahorro de agua y el respeto por la biodiversidad. La descripción de estos riesgos es, no obstante, genérica, sin que se dé ningún tipo de información desglosada por países. Hay que señalar además, que la identificación por parte de ACS de estos riesgos, responde más a una descripción de medidas medioambientales que a una identificación de riesgos en materia medioambiental, para la cual se hace necesario desarrollar un análisis de riesgos medioambientales que englobe las operaciones de la empresa en los países donde tiene presencia.

Para la gestión de riesgos en materia medioambiental, MAPFRE informa sobre un análisis de materialidad de riesgos de la compañía y de los asuntos relevantes para los grupos de interés identificados, contruidos desde la Dirección de Medio Ambiente. A la vez, dan cuenta de los objetivos propuestos, las actuaciones y logros alcanzados. No obstante, no se aporta información para los 47 países donde opera, sino de países específicos, o datos sin alcance geográfico definido o datos cuantitativos para dar cuenta del grado de implementación de estas medidas, pero que no permite tener una visión integral de la gestión y cumplimiento de los objetivos planteados, ni sistema de mejora respecto a los resultados obtenidos.



Un sistema de gestión de riesgos medioambiental además de realizar un proceso de identificación de riesgos debe marcar objetivos claros a corto, medio y largo plazo y deben ser cuantificables y medibles en el tiempo. Esto es importante porque sólo de esta manera se podrá conocer como la empresa está cumpliendo con sus compromisos y si este responde a un proceso de mejora continua. Así, con respecto al indicador **(I.C.11)**, la empresa cuenta con *objetivos claros identificados sobre sus principales retos en materia ambiental y presenta información sobre avances*, diecisiete empresas (48,57%) aportan información en mayor o menor grado sobre objetivos, una cifra notablemente superior al ejercicio anterior. Sin embargo se observa que prácticamente todas las empresas que aportan información en este sentido aportan objetivos sólo en determinados países o líneas de negocio.

El BANCO SANTANDER expone en su Informe de Sostenibilidad un firme compromiso con el medio ambiente. En el informe se realiza una exposición detallada de su inversión en el medio ambiente y una identificación de su impacto a través un análisis de su huella ambiental. En esta información relativa a la huella ambiental (certificaciones, residuos, consumo de materias primas y energía, etc.) se incluyen referencias al número de empleados. La evolución presentada por la entidad es positiva en lo que se refiere a la reducción en el consumo de recursos y el aumento en el abastecimiento energético a través de energías renovables. No obstante, dicha información no se facilita desglosada por países lo que sería recomendable para permitir una mejor evaluación del desempeño.

CAIXABANK informa de que dispone de un Plan Ambiental 2012-2015 aprobado por el Comité de Dirección de la entidad y que se enmarca dentro de los siguientes ejes: inclusión de criterios ambientales en productos y servicios, lucha contra el cambio climático y sensibilización ambiental. En el Informe Corporativo Integrado informa de los ejes de la gestión ambiental en 2013 y de algunas de las iniciativas desarrolladas por el banco en este campo, pero no aparece ningún informe de avances logrados. Esta carencia se ve compensada, aunque solo en parte, dado que publica una Memoria de declaración medioambiental que presenta algunas deficiencias. En la declaración ambiental del banco se recogen los avances cuantitativos logrados en 2013 con respecto de 2012, y en casi todos se registran mejoras. Sin embargo, no se consignan cuáles son los objetivos globales del plan 2012-2015. Además, y esto es lo más importante, los datos aportados se refieren exclusivamente a los servicios centrales, dejando de lado el consumo de energía y materias primas de su red de oficinas. Se entiende que una entidad financiera que hace gala de tener una extensa red de oficinas en toda España no puede obviar el consumo que se realiza en las mismas ya que cualquier dato presentado queda desvirtuado por ser incompleto.

En el caso de BANKIA existe una breve definición de objetivos y avances no cuantificados sobre gestión ambiental, pero no sobre los retos más relevantes (project finance). Por ejemplo, la empresa indica que está a la expectativa del lanzamiento de la nueva herramienta de los Principios de Ecuador, pero no dice si en 2014 va a suscribir dicha iniciativa.

El BANCO POPULAR indica que el total de emisiones en 2013 se redujo en un 39% con respecto a 2012. Sin embargo, como se ha mencionado para realizar este cálculo, no incluye en todos los indicadores a Estados Unidos (sólo en los desplazamientos de los trabajadores), lo cual no permite evaluar el impacto global de la compañía en términos de



medio ambiente. Al analizar por separado las emisiones directas e indirectas de CO₂ generadas, se observa un aumento de las emisiones directas y un descenso significativo de las emisiones indirectas; y una disminución de la intensidad de las emisiones directas e indirectas de CO₂ generadas.

Respecto a otros factores de su impacto medioambiental, informa un aumento del 4% de consumo de agua; y un 9% de consumo de plástico, sin informar sobre razones o medidas que la empresa haya adoptado para disminuir estos aumentos. Asimismo, sobre la gestión de tóneres y residuos, comenta un aumento de kilos de residuo respecto al año anterior, pero sin mencionar sus causas. Como en años anteriores no se mencionan los objetivos, sistemas de medición ni resultados esperados al respecto de estos consumos.

ACCIONA cuenta con objetivos y compromisos claros identificados en su Plan Director de Sostenibilidad 2015 en relación a sus principales retos en materia ambiental y además presenta información sobre sus avances. En este sentido, la entidad informa sobre los retos en materia ambiental planteados para 2013 y el progreso de los mismos, observándose avances significativos con respecto a la consecución de los objetivos marcados, como son la reducción en un 43% del ratio de emisiones (tCO₂ generadas/ventas) y la disminución en un 43% del ratio de consumo energético, ambas con respecto a 2009. Asimismo, informa de los hechos destacados en materia ambiental en 2013 y sobre sus retos en materia ambiental para 2014. Además, ofrece gráficos sobre información de avances ambientales que permiten comparar los mismos con una extensión temporal en general de tres años y en algunos casos de hasta cinco años.

En OHL 2013 ha sido el tercer año de ejecución del Plan Director de Medio Ambiente y Energía 2011-2015 y, según el Grupo, el 87% de sus proyectos se encuentran muy avanzados o concluidos. No obstante, no se ofrecen datos suficientes o no se exponen de manera suficientemente clarificadora para poder entender esta afirmación ya que la información cuantitativa, salvo para las oficinas centrales y algún caso puntual, es excesivamente genérica.

Para los temas “energía y cambio climático”, TELEFÓNICA tiene metas definidas: de 2007 a 2015, reducir un 30% el consumo eléctrico de red y un 10% el de los empleados (edificios y operativa) y del 2010 al 2020 reducir un 30% sus emisiones de CO₂. Sin embargo este año no se observa progresión en ninguno de los tres objetivos

En el Informe de Sostenibilidad, IBERDROLA hace referencia continuamente a que a través de la política ambiental, y utilizando como herramienta el modelo de SGA del Grupo, se definen y alcanzan los objetivos ambientales establecidos por la compañía, pero éstos no se mencionan. Únicamente, se hace mención al objetivo de reducción de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de una reducción de su intensidad de emisiones del 30 % para el año 2020, respecto a 2007.

En relación al desempeño ambiental, INDRA aporta información sobre el grado de cumplimiento de los objetivos medioambientales (reducción del consumo energético y de materias primas) establecidos para 2013 para los centros certificados, en donde se puede observar que para la mayoría no se han conseguido los objetivos marcados y algunos han sido pospuestos al año 2014. Como otros años desglosa por país los consumos de energía, agua, residuos peligrosos y no peligrosos y emisiones directas e indirectas de CO₂, pero para la mayoría de los datos se indica “No Aplica” o “No Disponible”. En este sentido INDRA



indica que está implantando sistemas de información que permitan conocer con más detalle el impacto ambiental y ser más transparentes, aunque no indica el horizonte temporal de dicha medida.

En relación a las emisiones de CO₂ informa que en términos globales se ha alcanzado una disminución total por profesional del 8%. Al entrar en mayor profundidad se aprecia que este dato está referido a la suma del scope 1 + scope 2, es decir, emisiones directas más emisiones indirectas por consumos. Al añadirse el scope 3 (emisiones indirectas derivadas del transporte de terceros), la disminución total por profesional se reduce a tan solo el 1,1%. Si además se acude al detalle, se informa de aumentos elevados en las emisiones directas (26% más que el año 2012) y en las emisiones indirectas derivadas del transporte (14% más que el año 2012). Debido a la manera que se presenta dicho desempeño se puede deducir que INDRA aporta la información de forma ventajosa para ella sin aportar el análisis completo de los datos que no le son tan favorables.

Del estudio de la información publicada se evidencia que aquella información referida a los *impactos significativos de los productos y servicios* que ofrecen las compañías, cuando se citan (**I.C.12**), son muy incompletos y, en general, se opta por una minimización e infravaloración de los negativos. En la presente edición del estudio nueve empresas (25,71%) 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.

Así, en el caso de ENAGAS, la información aportada sobre la identificación de los principales impactos ambientales, medidas preventivas y correctoras y datos sobre indicadores de seguimiento ambiental hace referencia únicamente a las actividades e instalaciones de ENAGAS en España, no siendo extensiva esta información a los otros países donde opera, México y Chile. Sería conveniente que la información aportada incluyese todos los países en los que opera.

Algo similar ocurre con REC, a pesar de que la política ambiental haga referencia a la totalidad del Grupo, la información aportada sobre los indicadores del impacto ambiental y sobre las acciones realizadas por el Grupo para minimizarlo hacen referencia exclusivamente a Red Eléctrica de España (REE). Sin embargo, REC desarrolla parte de su actividad en Perú país que se encuentra en un área especialmente vulnerable a los efectos del cambio climático, además de caracterizarse por su riqueza en biodiversidad, y por ello se aconseja que en futuros informes la información aportada incluya también los



indicadores respecto a este país. Las conclusiones por las que REC incluye únicamente información ambiental de su actividad en España hacen referencia tan solo al menor porcentaje que el resto de actividades representan respecto al global de la su actividad (4%), lo que no puede significar su exclusión de la información, ya que el volumen de actividades no tiene relación directa con los impactos ambientales derivados de sus operaciones.

En el caso de REPSOL, no describe en su memoria los principales impactos ambientales significativos, positivos y negativos por cada línea de negocio. Señala su pretensión genérica de potenciar los impactos positivos y prevenir los impactos negativos. El presidente señala que *"REPSOL se siente responsable por los impactos potenciales de nuestra actividad sobre las personas y el medio ambiente"* pero no los identifica de una manera descriptiva.

OHL realiza una descripción por cada línea de negocio pero de un modo excesivamente genérico, al igual que le ocurre con sus riesgos ambientales. Estas carencias pueden ser consideradas de gran importancia dada la naturaleza de su negocio y el variado e importante volumen de operaciones que el Grupo realiza, sin olvidar su presencia en países que son especialmente sensibles a las problemáticas medioambientales (por ejemplo, Brasil, Chile y Colombia).

Respecto a ACCIONA y SACYR, ambas compañías exponen sus impactos positivos pero apenas informan de los negativos, quedando relegados a informar de los denominados cuasi-accidentes en el caso de ACCIONA, y los impactos relativos a derrames accidentales en el caso de SACYR.

En el caso de INDITEX se espera que en futuras memorias realice un análisis exhaustivo de los impactos ambientales significativos que genera su actividad de una manera más sistemática y pormenorizada. A modo de ejemplo, señala que teniendo el algodón como principal materia prima, apuesta por algodón orgánico, y da formación en ese sentido a sus proveedores. Ha colocado en el mercado 3,5 millones de prendas 100% ecológico, pero no señala información respecto a las prendas que pudieran no ser de estas características, más si cabe teniendo en cuenta que el total de las prendas puestas en el mercado en 2013 ha sido de 948.745.988 unidades.

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 el caso de CAIXABANK y en lo que respecta a las operaciones de Project finance en las que se tienen en cuenta los Principios de Ecuador, el banco explica que ha financiado diez proyectos, cuya inversión total fue superior a los 1.224 millones de euros y en los que la entidad ha participado con más de 210 millones de euros. De ellos, un proyecto se ha



categorizado como A, tres como B (ambos significan riesgo potencial adverso elevado) y los restantes como C. La entidad no facilita información sobre el procedimiento seguido con aquellas operaciones que presentan un riesgo potencial adverso elevado ni hay constancia en la información analizada que hayan sido rechazadas por este motivo.

La entidad financiera cuenta con una serie de productos para particulares y empresas que tienen como característica común la financiación de compras o inversiones respetuosas con el medio ambiente. De este modo, dispone de una línea de Ecofinanciación para impulsar el crédito a proyectos agrarios de desarrollo sostenible. También cuenta con una línea de Ecopréstamos, a través de la cual financia la compra de vehículos y electrodomésticos respetuosos con el medio ambiente, pero no aporta información sobre cuáles son las condiciones para conceder estos créditos, ni de qué tipo de interés se aplica a los mismos, ni la ventaja que obtienen los clientes al contratar este producto.

El BANCO SANTANDER cuenta con una Política Social y Ambiental en la que expone que “considera claves los aspectos sociales y ambientales en los procesos de análisis del riesgo y toma de decisión en sus operaciones de financiación”. Así, en los procesos de aprobación de financiación, establece que las unidades de riesgos contemplarán, como un elemento más de análisis, consideraciones de tipo económico, social y ambiental en relación con el proyecto de financiación analizado. También se establecen un listado de actividades que por su riesgo medioambiental no serán objeto de financiación, así como aquellas a las que se le presta especial atención. La Política Social y Ambiental se complementa con políticas sectoriales (defensa, forestal, energía y agua) que son nombradas como ejes del Project Finance. No obstante no están disponibles en la página web del Banco Santander, lo que sería altamente aconsejable.

Un claro déficit de la Política de Social y Ambiental es que el análisis de riesgos no engloba todas las operaciones, sino que se limita a aquellas de project finance, préstamos corporativos o préstamos puente con destino conocido. Falta además establecer un compromiso respecto al reporte de las operaciones que han sido objeto de análisis, así como la cuantificación de resultados esperados. Ello se traduce en que la única información que se reporta en la Memoria de Sostenibilidad de 2013 es relativa a las operativas cubiertas por los Principios de Ecuador, lo que se deriva de la obligación de informar sobre la implementación de tales principios una vez la entidad se adhiere a los mismos. A pesar de ello, el Informe de Sostenibilidad de 2013 no establece que se haya rechazado ninguna operación de financiación por incumplimiento de los requisitos sociales y ambientales de acuerdo con los Principios del Ecuador. Sí se reporta la exigencia de planes de acción y mitigación de los impactos sociales y ambientales en algunas operaciones. Aun así, la información revisada presenta una brecha importante entre el grado de desglose del desempeño ambiental de la financiación concedida en Brasil y el resto de países. Sólo en Brasil se informa del número de proyectos analizados, 2066, de los cuales 37 recibieron la recomendación de ser rechazados. Se omite informar sobre el número de proyectos que finalmente fueron rechazados. Tampoco se provee información sobre el volumen de financiación que el total de los proyectos suponen.

Si centramos nuestro foco de análisis en la banca comercial en España sí existe una mayor información cuantitativa y cualitativa sobre el análisis de riesgo ambiental realizado. Para ello, se utiliza una herramienta desarrollada por la propia entidad, VIDA. El Banco Santander reporta acerca de la evaluación y el seguimiento de los impactos identificados, pero no respecto a las medidas de prevención, como por ejemplo los parámetros por los



que se deniega financiación. Así, en la Memoria de Sostenibilidad se informa que en 2013, la herramienta de aplicó a 44.048 clientes minoristas y corporativos, de los cuales el 86,5% es evaluado como riesgo medioambiental bajo o muy bajo. Se omite reportar sobre aquellos que fueron catalogados como de riesgo medio o alto.

La información que ofrece BANCO SABADELL expone que de los 1.022 proyectos financiados en 2013 solo 8 han sido analizados bajo los Principios de Ecuador al suponer un nivel de financiación superior a los 10 millones de euros, mínimo que establece la entidad para su evaluación. Sin embargo, no se dispone de un análisis ambiental pormenorizado de los proyectos financiados ni de los motivos, si los hubiera, que han suscitado aquellos que han sido rechazados. Asimismo, tal y como se hace constar en el Informe Anual 2013 “de acuerdo con la nueva versión de los Principios de Ecuador (PEIII), para el ejercicio de 2014 se ampliará la valoración de los riesgos ambientales y sociales a los préstamos corporativos”. Los impactos ambientales solo han sido abordados de forma indirecta a través de la exposición de la información relativa a la financiación de proyectos en el campo de las energías renovables. Canalizar los recursos económicos hacia actividades cuyo objetivo es generar energía limpia es una acción estratégica relevante en el contexto de la sostenibilidad ambiental. Sin embargo, ésta no es la única línea de crédito activa del Banco Sabadell por lo que un verdadero ejercicio de transparencia requeriría una presentación más amplia de los proyectos que son financiados.

BANKINTER reconoce tener impacto en el Medio Ambiente a través de su labor de intermediación. Por ello afirma que incorpora criterios ASG en sus políticas de financiación e inversión (aunque no es firmante de los Principios de Ecuador ni de ninguna otra iniciativa similar). No se proporciona información de cuáles son éstos criterios ni sobre qué tipo de operaciones se aplican, ni los procedimientos seguidos.

Por lo que respecta al impacto de multas y sanciones impuestas a las empresas, lo habitual una vez más es que no se 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.

En 2013 ha aumentado el número de empresas que aportan información sobre las *multas asociadas a incumplimientos medioambientales (I.C.13)* y son trece (37,14%) 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.

En el caso de DIA, sólo declara haber tenido 3 incidentes por incumplimiento en China con resultado de sanción, pero sin ofrecer una mayor explicación. Este aspecto se considera importante y sería deseable que DIA aportara una mayor información sobre los motivos que causaron las multas y el valor de las mismas, dado que China es un país con un alto riesgo en materia medioambiental.



Con respecto a episodios de multas asociados a temas ambientales en 2013, ACCIONA aporta el importe global (46.863 euros) e indica de manera desglosada, por línea de actividad (ACCIONA Energía, ACCIONA Infraestructura, ACCIONA Transmediterránea y ACCIONA Service) y por país (España, EEUU, Gabón, Chile y Brasil) las sanciones impuestas y expedientes abiertos.

GAS NATURAL FENOSA expone que en el ámbito medio ambiental se registraron un total de cinco sanciones monetarias no recurridas por un importe total de 25.700 euros, correspondientes a faltas administrativas asociadas a autorizaciones ambientales. También se registraron siete sanciones monetarias y una no monetaria, pendiente de resolución, de éstas no se indican los motivos ni acciones correctoras emprendidas. Por otro lado, a través de los canales de reclamaciones de GNF se recibieron 401 quejas o reclamaciones, el 85% de ellas relativas a una inadecuada gestión de residuos no peligrosos asociados a los negocios regulados de gas y electricidad. Se menciona que la compañía atendió el 100% de las quejas y reclamaciones recibidas a lo largo del año, y el 99,5% quedaron resueltas.

REPSOL expone que no ha habido multas ni sanciones ambientales, pues informa sólo de las multas "*derivadas de litigios o procedimientos administrativos finalizados y abonados en el año, de importe relevante para las Sociedades individuales del Grupo REPSOL*", lo que no significa que no haya habido multas, tal que y como se refleja en prensa el caso del vertido en el río Francolí⁷⁴, o la multa por el derrame en Tarragona en 2012⁷⁵. Se considera procedente en este sentido el explicitar ese tipo de multas señaladas independientemente de su gravedad o importe.

En relación a las multas y sanciones en las que ha incurrido IBERDROLA debido a causas ambientales, el desglose de la información aportada se realiza para España, EEUU, Brasil y resto de países, no aportándose información específica para cada uno de los países en los que han sido sancionados. Así mismo, no se informa de cuáles han sido los motivos por los que han sido multados y las acciones correctoras derivadas de estas multas. También informa del número de sanciones no monetarias en España, Hungría y Brasil pero al igual que en el caso de las multas tampoco informa porqué fueron motivadas.

SACYR sólo informa de episodios de multas asociados a incumplimientos medioambientales en los casos de España y Chile, sin mencionar el resto de países en los que opera.

FERROVIAL expone un capítulo de multas y sanciones, que en 2013 ascendieron a 30 casos, empeorando respecto a la calidad de la información en comparación con el año 2012 ya que en 2013 no se especifica qué empresas han sido multadas. Se echa en falta información por país y mayor concreción en los motivos que suscitaron las multas. La cuantía total satisfecha en este concepto asciende a 49.240 euros de los cuáles, 10.987,5 euros corresponden a los procedimientos ya cerrados de las multas que han tenido lugar en 2013.

En 2013 las empresas que mencionan medidas de *control del desempeño ambiental de la cadena de valor (I.C.14)* son dieciséis (45,71%), manteniendo un número similar respecto a

⁷⁴ [Dos técnicos de Repsol imputados por un vertido aceptan una multa para evitar el juicio](#)

⁷⁵ [Multa de medio millón de euros a Repsol por el vertido de Tarragona](#)



2012. Siguen existiendo diferencias muy notables entre empresas en cuanto a la descripción de procesos y datos cuantitativos, siendo unas pocas las que ofrecen información relevante sobre la gestión.

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 14001 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, en muchos casos 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.

TELEFÓNICA cuenta, desde 2010, con una Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro que establece los requisitos mínimos éticos, laborales, sociales y ambientales que deben cumplir sus proveedores. Para asegurar el cumplimiento realizan procesos de preevaluación y auditorías in situ. Sin embargo, al igual que años anteriores se echa en falta 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.

IBERDROLA informa que ha llevado a cabo una evaluación interna de los principales proveedores de combustible, siguiendo criterios tanto económicos y logísticos, como ambientales y sociales, indicándose algunos aspectos evaluados.... No obstante, no se aporta información sobre los resultados obtenidos. En este sentido, en relación al global de proveedores Iberdrola se limita a afirmar que no se han identificado proveedores que generen impactos negativos en el medio ambiente, sin embargo, no se indica bajo qué parámetros se ha llegado a esa conclusión, las puntuaciones obtenidas, ni los proveedores que han sido evaluados.

Con los requisitos exigidos a los proveedores, JAZZTEL afirma que además del cumplimiento legal también exigen ciertos requisitos y entre ellos mencionan "sensibilidad ambiental", concepto del que no aportan ninguna información, lo que impide conocer qué entienden por sensibilidad ambiental y cómo afecta concretamente a la elección o rechazo de proveedores.

BANKIA indica genéricamente que un 30% de los requisitos de homologación corresponden a criterios de RSC y medio ambiente, pero no se detallan. También se menciona anecdóticamente la existencia de requisitos ambientales para proveedores de equipos informáticos y cajeros, pero tampoco se describe el sistema de gestión y sus objetivos, ni los resultados.

BANCO POPULAR ha incluido a los proveedores en la política de sensibilización, señalando que durante el año 2013, a los 121 nuevos proveedores les han solicitado información sobre su desempeño en materia medioambiental y que el 100% de los nuevos



proveedores cumplieron la ficha de homologación al formalizar su relación con Banco Popular. Esta ficha de homologación está basada en los principios del Pacto Mundial que contempla la protección medioambiental. Además, señala que se ha actualizado el Código de Conducta de proveedores, y que lo han firmado los principales proveedores (sin especificar el porcentaje de dicho número que permita una visión integral del cumplimiento de éstos) y también menciona que no se ha cancelado ni rechazado ningún contrato. Pese a ello, no informa de los resultados de las evaluaciones realizadas, ni las medidas con los proveedores antiguos, ni objetivos esperados y cumplidos al respecto, ni tampoco de los mecanismos de verificación y control.

BANKINTER extiende el compromiso con el Medio Ambiente a proveedores y contratistas incluyendo criterios medioambientales para la homologación de los mismos según establece la Política de Compras Responsables. Los proveedores y contratistas deben aceptar la política de medio ambiente y la política de compras éticas que ha definido la entidad. Adicionalmente, el banco les solicita información sobre el cumplimiento de aspectos de responsabilidad social (RS), medio ambiente (MA) y económico/financieros. Sin embargo, Bankinter no aporta información de cuáles son los criterios medioambientales exigidos para la homologación, tampoco de cuáles son los aspectos de RS y MA que tienen que cumplir, ni el tipo de información adicional requerida ni si el plan de continuidad incluye también requisitos de éste tipo. Tampoco presenta información sobre los procedimientos aplicados, sistemas de evaluación y auditoría y, en su caso, resultado de las mismas. La Política de Compras Responsables no está disponible para su consulta por lo que no ha sido posible acceder a ella para su análisis y valoración.

REPSOL señalaba que todos sus proveedores son evaluados al tener que contestar unos cuestionarios en los que en 2012 indicaba existían cuestiones medioambientales. Este ejercicio, sin embargo, no hace mayor especificación con lo que se desconoce la profundidad y sistematicidad de la evaluación en términos de medio ambiente. No explica que estén previstas auditorías específicas de esta temática posteriores al cuestionario mencionado, algo que sí se prevé en referencia a cuestiones sociales y de Derechos Humanos.

Así, al igual que el pasado año, las auditorías a proveedores no están desagregadas por todos los países en los que existen proveedores, actividad, tipo de operación, frecuencia ni especifica los indicadores evaluados, cuestiones todas ellas deseables en futuras memorias.

Junto con la Norma Corporativa de Evaluación de Impacto Ambiental, Social y de Salud, a la que no hace este año referencia en evaluaciones ambientales, es en el apartado 4 del nuevo Código de Ética y Conducta de proveedores donde se señala el compromiso de los proveedores de minimizar los impactos medioambientales negativos cumpliendo las normativas de cada país. También presenta esta obligación en las condiciones generales de contratación, aunque no señala ningún caso en el que haya habido rescisión de contrato por incumplimiento de obligaciones medioambientales por parte de proveedores.

FERROVIAL dispone de una cláusula de RSC que incluye: "cumplir la legislación de carácter medioambiental y sectorial vigente en todo aquello que afecta a las actividades o servicios que preste a Ferrovial", pero al parecer, no se aplica a todas las áreas de negocio. También hay evaluación de proveedores, pero sólo en la división de Construcción. Por lo tanto, ni



los requerimientos medioambientales ni las evaluaciones son un procedimiento generalizado en todas las líneas de negocio del grupo.

INDRA indica que su responsabilidad medioambiental se extiende a los impactos que provoca a través de su cadena de valor y que por eso extiende sus compromisos básicos a la sostenibilidad de sus proveedores. Cuenta con un Código Ético para proveedores, realiza pre-homologación de proveedores, efectúa evaluaciones a subcontratistas con mayor impacto en materia de residuos, emisiones y vertidos y lleva a cabo mejoras de sus procesos logísticos.

En 2012 informaba que había puesto en marcha la solicitud a proveedores de firmar el compromiso con el Código Ético de Proveedores como parte de los nuevos contratos y que el 34% habían aceptado formalmente dicho código. Durante 2013 no ha variado dicho porcentaje e informa que traslada a 2014 dicho compromiso.

INDRA realiza un proceso de pre-homologación de proveedores y entre los requisitos incluye aspectos de sostenibilidad. En 2013 informa que se ha extendido este proceso a proveedores de las filiales en Latinoamérica, Portugal e Italia, con el objetivo de ampliar el número de países en fases posteriores. Se han homologado a 1.085 proveedores de una base de 2.862 analizados. Sin embargo, otros datos del informe indican que se han categorizado un total de 2.403 proveedores, que representan el 57% del volumen anual de pedidos en España.

Por último en relación con las evaluaciones a subcontratistas en relación a residuos, emisiones y vertidos, se indica que en 2013, se han evaluado 297 de diferentes sectores de actividad, de los cuales, se han aprobado 124. El acumulado es de 766 evaluaciones de los cuales 328 han sido aprobados.

Como novedad indica que se va a incorporar al proceso de contratación de proveedores criterios de origen responsable de metales y que en 2014 se enviará un "Cuestionario de Huella de Carbono" a los subcontratistas con actividades de mayor impacto ambiental, con objeto de conocer sus emisiones de CO₂ en relación con las actividades que realizan para INDRA.



3. Información sobre derechos humanos

COD.	DERECHOS HUMANOS	NÚMERO EMPRESAS	%
I.C.15	Compromiso 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	27	77,14%
I.C.16	¿Cuenta con políticas y procedimientos concretos que garanticen el cumplimiento por parte de la empresa de su compromiso en materia de DDHH?	14	40%
I.C.17	La empresa informa de los riesgos sobre los DDHH por sus propias actividades o como resultado de sus relaciones comerciales	2	5,71%
I.C.18	La empresa informa sobre las medidas que toma para hacer frente a las consecuencias negativas de sus actividades sobre los derechos humanos	6	17,14%
I.C.19	La empresa informa sobre la existencia de mecanismos de acceso a remedio para las personas víctimas de impactos en DDHH por sus actividades y como resultado de sus operaciones comerciales. Presenta información de los casos en los que ha utilizado estos mecanismos	1	2,86%
I.C.20	Informa sobre cómo se posiciona en contra de cualquier tipo de trabajo infantil tanto internamente como en toda la cadena productiva	21	60,00%
I.C.20.1	Informa sobre cómo se posiciona en contra de cualquier tipo de trabajo forzoso tanto internamente como en toda la cadena productiva	18	51,43%
I.C.21	¿Cuenta con políticas activas de control de sus proveedores en materia de DDHH?	7	20%
I.C.22	En el caso de que sea de aplicación, ¿respeto los derechos de las comunidades indígenas y promueve políticas y procedimientos adecuados para llevar a la práctica ese compromiso? ¿Es transparente la empresa y habla de su problemática con respecto al asunto tratado por este indicador?	4	11,43%

I.C.15 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.16 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.17 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.18 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.19 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.20 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.20.1 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.21 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.

I.C.22 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.



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 por parte de muchas empresas, hasta la definición de responsabilidades de las empresas y sus áreas de gestión. En otras palabras, cómo poner en práctica procedimientos y sistemas que garanticen el cumplimiento del principio de debida diligencia por parte de las empresas.

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 utilizados para la toma de decisiones.

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 por parte de la empresa. 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 un concepto de responsabilidad como consecuencia de los impactos de su actividad sobre los derechos de las personas.

A la par, como consecuencia de la aprobación de los Principios Rectores de Naciones Unidas, la Comisión Europea pidió a los estados miembros a lo largo del año 2013 elaborase un Plan Nacional de Empresas y Derechos Humanos que trasladara y adaptara dichos principios a los marcos legales nacionales. Esta petición también se realizó en el Plan de Acción de la Unión Europea para los derechos humanos y la democracia, aprobado en 2012 por el Consejo de la UE.



En España, para dar respuesta a la demanda de la Unión Europea en la materia, el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación (MAEC), junto al Ministerio de Empleo y Seguridad Social han acordado realizar un documento independiente a la Estrategia Española de Responsabilidad Social debido a la naturaleza y especificidad de los derechos humanos. De este modo, la Oficina de Derechos Humanos (ODH) del MAEC ha impulsado la creación del segundo Plan nacional sobre Empresas y Derechos Humanos, en línea con lo establecido en la Estrategia de la UE para 2011-2014 sobre Responsabilidad Social Empresarial, mediante un proceso de diálogo entre el sector empresarial, sociedad civil y administraciones públicas, que actualmente está en fase de borrador para su posterior aprobación durante el año 2015.

Este plan estará vinculado a la Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas y al Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE); y pretende desarrollar los compromisos adquiridos por el Gobierno en el seno de las Naciones Unidas, y la Unión Europea para sensibilizar, promover y vincular los derechos humanos a las actuaciones de las empresas públicas y privadas.

A lo anterior hay que añadir que durante el año 2013 se ha aprobado por el Congreso de los Diputados, la Proposición no de Ley sobre Responsabilidad Social Corporativa y Derechos Humanos, en la que se insta al Gobierno a avanzar, mediante distintas actuaciones, en materia de Empresas y Derechos Humanos

Por lo que es de esperar que en el futuro próximo, la gestión de derechos humanos en las empresas españolas, deje de ser una materia de desempeño voluntario, y se constituya en un eje de información relevante basado en formulas prácticas de aplicabilidad de la incorporación, gestión y evaluación de sistemas eficaces de los derechos humanos en la operaciones, decisiones e inversiones de las empresas, y que sean informados en los reportes de las mismas.

Del análisis de la información proporcionada por las empresas del IBEX 35 en relación al ejercicio 2013 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 y de cómo analizan y gestionan los diversos riesgos a los que están expuestas. No obstante, se evidencia un aporte de información desigual entre las diversas empresas analizadas, dado que algunas presentan información más detallada que otras en relación a la gestión de los derechos humanos en sus actividades. Si bien en este ejercicio, y posiblemente motivado por las tensiones provocadas por la aprobación de iniciativas a nivel internacional en este ámbito, las empresas analizadas presentan más información acerca de políticas generales de derechos humanos, se han encontrado pocas 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.

Además de los riesgos en derechos humanos a los que se enfrentan las empresas, derivados de los sectores de actividad de cada una de ellas, hay que añadir el hecho de que, las empresas del IBEX 35, son multinacionales que operan en países en donde los niveles de protección legal y vigilancia son más laxos y en los que el efecto disuasorio de la existencia de normas y penalizaciones se encuentra atenuado. Este contexto multinacional requiere precisamente que las empresas informen de manera más clara sobre su actuación en materia de derechos humanos en todos los países en los que tienen actividad



y no se quede restringida, en muchos casos, a una información genérica y con un alcance incompleto.

Según el índice de Maplecroft sobre Riesgo en Vulneración de los Derechos Humanos del año 2014⁷⁶, se puede concluir que las empresas del IBEX operan o tienen presencia en 22 países considerados de riesgo extremo y 31 de las 35 empresas están en al menos uno de estos países.

Los países en riesgo extremo con el mayor número de empresas son México (27), Colombia (19), China (18), India (15), Arabia Saudí (14), Rusia (13) y Egipto (10).

Presencia en Países con Riesgo Extremo de Vulneración de los Derechos Humanos	
País	Nº Empresas
México	27
Colombia	19
China	18
India	15
Arabia Saudí	14
Rusia	13
Egipto	10
Filipinas	5
Indonesia	5
Hong Kong (China)	4
Libia	3
Nigeria	3
Sri Lanka	2
Irak	1
Pakistán	1
Siria	1
Uzbekistán	1
Yemen	1
Costa de Marfil	1
Etiopía	1
Sudán	1
Zimbabue	1

Fuente: Elaboración Propia

En los países considerados con riesgo alto, la lista se amplía a un total de 53 países con presencia española. En los que el mayor número de empresas se da en países como Brasil (25), Marruecos (20), Perú (17), Turquía (15) y Venezuela (15).

Del universo de empresas analizadas en el presente estudio, un total de 27 (77,14% sobre el total) han declarado algún tipo de compromiso de respetar los derechos humanos por

⁷⁶ <http://maplecroft.com/themes/hr/>



igual en las actividades que tienen lugar en el país de origen y en cualquier otro país en el que realice sus actividades **(I.C.15)**. Pese al fuerte incremento en 2012 de un 20% respecto a las 22 empresas que contaban con un compromiso en el ejercicio del año 2011, en el año 2013 se produce un estancamiento en el número de empresas que adoptan este compromiso.

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. De este modo, se evidencia que prácticamente la totalidad de las empresas analizadas son signatarias de los principios del Pacto Mundial, pero este compromiso no abarca todas las actividades, ni se aporta información específica sobre la puesta en práctica de tales compromisos a través de la gestión empresarial.

Tal es el caso de TÉCNICAS REUNIDAS que afirma que los principios que rigen la relación con las comunidades locales y sobre los Derechos Humanos y Derechos Laborales se recogerán en el Código de Conducta que se aprobará en 2014. Sin embargo más allá de estas afirmaciones, no es posible saber, por ejemplo, como impactan los proyectos que se están realizando sobre las poblaciones locales y si en algún caso se están viendo afectadas minorías y/o comunidades indígenas. De hecho se ignora la posible existencia de este tipo de impactos en la información analizada. En consecuencia no hay evidencia de mecanismos explícitos de diálogo con estas comunidades ni políticas específicas de apoyo a las mismas (contratación de proveedores locales, fomento del empleo autóctono, ...) más allá de declaraciones retóricas. Esta falta de información es más delicada en tanto la empresa ha operado durante el ejercicio en países con alto riesgo de vulneración de derechos humanos, como China, Bolivia, India o Argelia. Se puede decir, por lo tanto, que el compromiso sobre el respeto a los Derechos Humanos en todas las actividades y regiones en las que la compañía realiza algún tipo de actividad es genérico.

INDITEX informa sobre el compromiso de respetar los derechos humanos por igual en los distintos países en los que tiene actividad obligándose con el Marco de la Naciones Unidas que tienen por base los Principios Rectores sobre empresas y derechos humanos y siendo firmante del Pacto Mundial. En su Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores, art 14.2 hace referencia a la legislación nacional y a convenios y acuerdos, considerando al propio Código como estándar mínimo, y privilegiando las legislaciones nacionales o internacionales, así como otros compromisos adquiridos en caso que sean más favorables para el trabajador. En este sentido señala que las auditorías sociales las realizan "equipos de profesionales independientes, con dominio del idioma y de la legislación laboral y medioambiental local, para garantizar un adecuado cumplimiento, tanto de las exigencias en materia laboral contempladas por las Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), como de los Derechos Humanos recogidos en las principales Convenciones que regulan esta materia."

A través de su Código de Conducta, ACCIONA asume el compromiso de llevar a cabo sus actividades de acuerdo con la legislación vigente en cada uno de los lugares en los que actúa y en base a los siguientes estándares internacionales: la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU, la Declaración Tripartita de la OIT, las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE y el Pacto Mundial de Naciones Unidas

En el caso de GAMESA, en su código de conducta establece que: "Gamesa y las sociedades que integran el Grupo Gamesa están comprometidas con el respeto a la legalidad y a los



derechos humanos y libertades públicas, evitarán la complicidad en la violación de los mismos y adoptarán de forma complementaria normas y directrices internacionales en la materia allí donde no exista un desarrollo legal adecuado". La oposición de Gamesa al trabajo forzoso y al trabajo infantil es igualmente firme. Por lo tanto, no cabe duda de la intención de Gamesa en asumir responsabilidades en este ámbito e incluso de velar por estos derechos en sus cadenas de suministro. No obstante, dichas intenciones deben ir avaladas por mecanismos de gestión capaces de garantizar la protección de dichos derechos. Así, dadas las características de algunos países en los que está presente, se detectan dos puntos débiles; por un lado, se considera que la exposición de los riesgos asociados a la defensa de los derechos humanos es insuficiente; y por otro lado, sería recomendable ampliar la información sobre los mecanismos de gestión en esta materia.

Hay empresas que sin llegar a aprobar políticas concretas si adoptan compromisos con iniciativas y normativa de carácter internacional pero que sin embargo no hay un desarrollo, no solamente en la aprobación de políticas, sino en la aplicación de cualquier procedimiento. Tal es el caso de la empresa VISCOFAN que afirma estar comprometida con el respeto y defensa de los derechos humanos que han sido proclamados tanto por la Carta Internacional de Derechos Humanos como por el Pacto Mundial. Además, compromete a sus empleados con la defensa los derechos fundamentales, estableciendo en su Código de Conducta que deberán contribuir al respeto y protección de los mismos, evitando conductas que sean contrarias a ellos. No obstante no se ha identificado en la información analizada la existencia de políticas concretas y procedimientos de cómo aplica la empresa el principio de debida diligencia y asegura en todas sus operaciones y países donde opera la no vulneración de los derechos humanos. Tampoco hay evidencia de la existencia de un proceso de gestión y control en el ámbito de los derechos humanos en relación a los proveedores de la empresa, ámbito que supera la esfera de sus empleados.

Tal y como se ha señalado anteriormente, 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. 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.

Se ha detectado una leve caída respecto a las empresas que afirman disponer de una Política propia de Derechos Humanos (**I.C.16**), con respecto al ejercicio 2012. Un total de 14 empresas (40%) cuenta con una política en materia de DDHH y con algún tipo de procedimiento.

No obstante y pese a que desde cuatro años atrás se ha detectado un avance en la aprobación de políticas de derechos humanos por parte de las empresas analizadas, en cierta manera por el efecto Ruggie y la aprobación de los principios rectores en 2011, el avance no es tan visible en la aprobación de procedimientos concretos que garanticen o mitiguen el riesgo de vulneración de los derechos humanos por acción directa, connivencia u omisión.

Por ejemplo, el BANCO SANTANDER adoptó en 2010 una política de derechos humanos. La política establece la posición de Santander en relación a los derechos humanos y establece



los principios que inspiran su compromiso. La política se aplica a todas las actividades y sociedades del Santander, con independencia de naturaleza y lugar y se extiende a sus profesionales, clientes y proveedores y comunidades en las que ejerce su actividad. Se establece asimismo, que la política de derechos humanos está supeditada a la normativa nacional. Sin embargo, la política es deficitaria respecto de la gestión o control de riesgos. Así, no se establece un sistema de identificación o evaluación de riesgos sobre los derechos humanos. La única evaluación de riesgo que menciona es a los Principios de Ecuador, la cual se relaciona principalmente con la evaluación de riesgos ambientales y ha sido objeto de amplia crítica en lo que concierne a derechos humanos.⁷⁷ Asimismo, igual que sucedía con los impactos ambientales, no se indica en qué circunstancias se deniega una financiación por vulneración de los derechos humanos. Además, un concepto tan fundamental como el de “debida diligencia”, sobre todo tras la aprobación de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, no se recoge en los materiales analizados.

En el caso de INDRA, el enfoque de gestión sobre los derechos humanos está basado en el Pacto Mundial además del compromiso con 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, las líneas directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, la libertad de mercado y el respeto a la legalidad vigente en cada país. Indra no cuenta con una política de derechos humanos específica sino que se incluye de manera transversal en otras políticas relativas a recursos humanos, marco de relación con proveedores, declaraciones específicas sobre minerales conflictivos y sobre comercio responsable de material tecnológico de defensa y de uso dual.

REPSOL ha aprobado en Julio de 2013 de la llamada Política de Respeto de Derechos Humanos, que sigue las recomendaciones específicas del Marco de Naciones Unidas “Proteger, Respetar, Remediar” y de sus Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos. Junto con la política enunciada, en 2013, REPSOL ha presentado unos planes de sostenibilidad a fin de establecer procedimientos y garantizar el cumplimiento de su compromiso en materia de Derechos Humanos. Estos planes fueron presentados en un acto con la intervención del profesor John Ruggie, lo que en algunos casos es visto y criticado por algunos sectores, como una manera de cooptar la imagen que de los Principios Rectores porta el Profesor Ruggie⁷⁸. En cualquier caso, la metodología de los planes de sostenibilidad se considera un paso hacia adelante muy positivo que permite plantear expectativas, planificar acciones, evaluarlas y hacer un seguimiento de las mismas. (...)Dentro del apartado dedicado a informar sobre Debida diligencia respecto a Derechos Humanos destaca que han realizado cinco estudios de identificación de riesgos y/o evaluación de impactos, pero sin llegar a especificar los riesgos generados ni las conclusiones de tales estudios.

GAS NATURAL FENOSA cuenta desde el año 2011 con una Política de Derechos Humanos en la que se establecen los principios en los que se basa el compromiso de la compañía en esta materia. Así mismo, en este documento se indica que “La Política de Derechos

⁷⁷ Véase, Banktrack, Tiny Steps Forward on the Outside Job, Comments on the Equator Principles III (2012), disponible en: http://www.banktrack.org/manage/ems_files/download/121010_tiny_steps_forward_bt_comments_on_epiii_final_0_pdf/121010_tiny_steps_forward_bt_comments_on_epiii_final_0.pdf

⁷⁸ Declaración sociedad civil. Empresa y Derechos Humanos. Medellín. 28-30 Agosto 2013
<http://xa.yimg.com/kq/groups/10539469/8513108/name/Colombia%20Declaration%20English.docx>

Con Ruggie no basta.

<http://business-humanrights.org/media/documents/editorial-con-ruggie-no-alcanza.doc>



Humanos de Gas Natural Fenosa es de aplicación para todas las actividades del Grupo, independientemente del lugar del mundo donde se desarrollen". Se incluyen en el documento un total de 10 Principios que hacen referencia al compromiso con las personas de GNF y el compromiso con terceros que se relacionan con la compañía. Cabe mencionar que en su Política de DDHH GNF indica que a través de ésta la compañía plantea un tratamiento de "Debida Diligencia" que entre otros elementos incluye "El análisis de los riesgos principales en materia de derechos humanos, incluyendo los potenciales impactos sobre grupos vulnerables y en materia de género". A pesar de que este aspecto también se considera material a través del Estudio de Materialidad realizado por la compañía y de la afirmación anteriormente mencionada, no se han encontrado evidencias sobre de qué manera GNF lleva a cabo el análisis de riesgos en materia de Derechos Humanos, ni el resultado del mismo. Por otro lado, los únicos mecanismos que se indica para el aseguramiento de estos compromisos son a través de la Comisión del Código Ético, mediante los informes que ésta pueda hacer a los Órganos de Gobierno de GNF acerca de la difusión y cumplimiento del mismo y mediante la afirmación de que GNF asegurará que se destinan los recursos adecuados para la implantación de las medidas correctoras identificadas, incluida en su Política de DDHH. Teniendo en cuenta el claro compromiso que GNF muestra por el respeto a los Derechos Humanos, se echa en falta una mayor información sobre los sistemas de evaluación de riesgos y de control que la compañía realiza en esta materia para el total de los países y actividades que realiza.

A través de su Código de Conducta, ACCIONA asume el compromiso de llevar a cabo sus actividades de acuerdo con la legislación vigente en cada uno de los lugares en los que actúa y en base a los siguientes estándares internacionales: la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU, la Declaración Tripartita de la OIT, las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE y el Pacto Mundial de Naciones Unidas. En el "Libro de Políticas" de ACCIONA, apartado "Política de Derechos Humanos", se dice: "ACCIONA apoya, respeta y contribuye a la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, asegurándose de no ser cómplice de ninguna forma de abuso o vulneración de los mismos, entre los empleados, proveedores, contratistas, colaboradores, socios, competidores y la sociedad en general. Dicha política contempla dos mecanismos y procedimientos para garantizar el cumplimiento de sus compromisos en esta materia. En primer lugar, a través del cumplimiento de su Código de Conducta, siendo la Comisión del Código el organismo encargado de velar por el cumplimiento del mismo, para lo cual ha establecido un Canal Ético que permite comunicar a los administradores, directivos y empleados de las empresas del Grupo ACCIONA las conductas irregulares relacionadas con las disposiciones del Código de Conducta; no obstante, este canal no está habilitado para el resto de grupos de interés, por lo que sería deseable que todos los grupos de interés contarán con mecanismos similares para ellos. En segundo lugar, a través de su metodología de gestión del impacto social de proyectos aplicada en las fases más tempranas de los mismos y en las que se incluyen evaluaciones de impacto social, habiéndose implementado dicha metodología en el 30% de los proyectos de ACCIONA Energía y en el 40% de los proyectos de ACCIONA Infraestructuras. En este sentido, la compañía espera ampliar estos porcentajes en el futuro con objetivos concretos y extenderlos a otras áreas de actividad como ACCIONA Agua. Así, los retos para 2014 incluyen implantar la metodología de gestión del impacto social en nuevos proyectos: 65% de los proyectos de Infraestructuras, 75% de Agua y 75% de Energía



OHL manifiesta su compromiso y adhesión a un importante número de estándares y pactos internacionales relacionados con los derechos humanos. Además, se posiciona en contra de cualquier tipo de trabajo forzoso e infantil. No obstante, ante la información proporcionada, no se puede determinar si estos compromisos se cumplen en toda su operatividad.

Resulta llamativo afirmaciones excesivamente positivas como que "la publicación del Código Ético de OHL garantiza la aplicación colectiva de los compromisos del Grupo, el efectivo cumplimiento de los Derechos Humanos y laborales". Los datos proporcionados no parecen garantizar dicha premisa, aun teniendo en cuenta que el grupo empresarial da a conocer cómo difunde dicho código y herramientas como el Proyecto de evaluación del cumplimiento en DDHH. Dicha iniciativa, si bien es una muestra de intento de mejora continua que resulta interesante por incluir un ejercicio de *benchmarking* y abarcar un número importante de países (habla de 22 pero no detalla cuáles), no informa sobre los asuntos más críticos identificados ni a quién considera actores internos claves.

Como parte fundamental del cumplimiento de los compromisos recogidos en su Código Ético, IBERDROLA cuenta con la Unidad de Cumplimiento que, entre otras funciones, tiene la de velar por y coordinar la aplicación de éste y evaluar anualmente su grado de cumplimiento, incluyendo las materias relacionadas con la protección de los Derechos Humanos. No obstante, no se informa de las medidas de supervisión para evitar el incumplimiento del Código, por otro lado se cita que la Unidad de Cumplimiento realiza un informe de evaluación de su cumplimiento, pero no se informa de los resultados. Así mismo, se informa de que cada una de las sociedades del Grupo es responsable del seguimiento de las políticas aprobadas y de la aplicación de los principios de defensa de los derechos humanos.

Son varios los casos encontrados de empresas que basan el cumplimiento de sus compromisos en derechos humanos en la existencia de un código ético y en todo caso en la implantación de medidas y mecanismos de denuncia y seguimiento del código. Tal es el caso de FCC que basa en gran medida el cumplimiento de sus compromisos en materia de DDHH en la integridad de sus trabajadores con respecto al Código Ético y en la de aquellos terceros que voluntariamente hayan aceptado su aplicación. Aparte de los procedimientos relativos al Código Ético y a su máximo órgano "el Comité de Respuesta", no se aporta información sobre otros procedimientos concretos que velen por el cumplimiento de sus compromisos en materia de DDHH. Además en lo relativo a políticas y procedimientos concretos que garanticen el cumplimiento por parte de FCC de su compromiso en materia de DDHH, la entidad no aplica el principio de due diligence, al no realizar un análisis de riesgos en materia de DDHH, tanto geográfico como de producto.

En el caso de ACS y su compromiso en materia de DDHH, aparte del Código de Conducta, el Comité de Seguimiento del mismo y el Canal Ético, no se observan otras políticas y procedimientos concretos que garanticen tal compromiso. Para velar por el cumplimiento del Código de Conducta, ACS ha creado un Comité de Seguimiento que a su vez ha creado el Canal Ético, al objeto de comunicar cualquier incumplimiento de las normas recogidas en el Código Ético, incluidas las relativas a DDHH.

EL grupo SACYR, en su Código de Conducta, dentro de los principios éticos básicos, se dice: "Toda actuación del Grupo Sacyr y de sus empleados guardará un respeto escrupuloso a los Derechos Humanos y Libertades Públicas incluidas en la Declaración Universal de los



Derechos Humanos". Con excepción de las disposiciones relativas al cumplimiento del Código de Conducta, no hay evidencia de que Sacyr cuente con políticas y procedimientos concretos que garanticen el cumplimiento por parte de la empresa de sus compromisos en materia de DDHH.

Por tanto, en la comparación de los dos primeros indicadores relativos a los derechos humanos, de las 27 empresas que reconocen expresamente el respeto a los derechos humanos, sólo 14 de éstas instrumentalizan ese compromiso en una Política específica de Derechos Humanos. La aprobación de políticas supone 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.C.17)**. Del análisis de las memorias relativas al ejercicio 2013 se desprende que tan sólo dos (5,71%) de las 35 empresas del IBEX 35 cumplen con este requerimiento: ARCELORMITTAL y ACCIONA

Además de ARCELORMITTAL y de ACCIONA, otras empresas informan de manera imprecisa sobre riesgos en derechos humanos pero de manera insuficiente ya que no los identifican claramente y a lo sumo reportan sobre las evaluaciones que han realizado relativas a los riesgos de derechos humanos que afrontan sus propias actividades, o como resultado de sus relaciones comerciales.

Tal es el caso de INDITEX que señala que tiene un mapa en el que incluye los principales riesgos agrupados en distintas categorías, junto con una evaluación de los mismos en función de su impacto potencial. Informa que mantiene actualizado este mapa pero no lo hace público, algo que sería muy interesante de cara a futuras memorias a fin de que las partes interesadas pudieran conocerlo y aportar sus ideas de cómo evitar tales riesgos.

Hay otras muchas empresas que infravaloran los riesgos de impacto en Derechos Humanos debido a su actividad o a que sus operaciones se limitan a países miembros de la OCDE. Aquí hay que señalar que España es un país de riesgo medio de vulneración de los derechos humanos (que en Europa occidental sólo se comparte con Italia), incluido el caso específico de los derechos laborales⁷⁹, aspecto en el que también países como Francia y el Reino Unido comparten un riesgo medio de vulneración. En el caso de la OCDE, hay países como México, Chile o Turquía, donde los riesgos relacionados con los derechos humanos son altos o extremadamente altos.

Tal es el caso de AMADEUS que afirma que tiene baja la exposición a los riesgos relacionados con derechos humanos en este ámbito, por el perfil de su plantilla, "la inmensa mayoría de todos ellos posee un nivel educativo avanzado". No existe referencia en la información facilitada por Amadeus a la prevención del trabajo infantil ni forzoso, salvo que por el perfil referido de sus trabajadores consideran relativamente bajo el riesgo en estos aspectos. O BANKINTER que no ha realizado análisis específicos en materia de derechos humanos (derivados de sus propias actividades o como resultado de sus relaciones comerciales) debido a que considera que no hay riesgo de que aparezcan problemas relacionados con éstos. El motivo alegado es que el banco no opera de modo

⁷⁹ Maplecroft Human Rights Atlas 2013



relevante en países fuera de la OCDE, de hecho afirma que sus operaciones se circunscriben al ámbito español. Sería conveniente que Bankinter aclarase cuál es su postura en cuanto a los riesgos derivados de su actividad como intermediadora. Según el informe "Evolución de la Banca Armada en España ¿Cómo reducir la financiación de las Empresas de Armas?"⁸⁰, Bankinter registra una participación en Fondos de inversión, acciones y bonos en empresas de armas (2009-2013) por importe de 2.311.066 € y concedió Créditos a empresas de armamento de la banca extranjera (2005-2013) por importe de 852.310 €. Hay que añadir que tiene participación accionarial en empresas vinculadas al sector armamentístico. Sería conveniente que Bankinter incluyera aclaraciones en su informe sobre este aspecto. Tampoco se presenta mapa de riesgos derivadas de las operaciones Project Finance ni se ha encontrado evidencia de la existencia de una política en relación a su actuación en los mercados de derivados cuando el subyacente sean las materias primas, más concretamente alimentos.

ACCIONA incluye los riesgos sociales en su mapa de riesgos e identifica posibles escenarios de riesgos en materia social, evaluándolos con una puntuación de 1 a 3 (de menor a mayor gravedad) atendiendo a diferentes parámetros. En la Memoria de Sostenibilidad se indica: "La identificación de los riesgos relacionados con sostenibilidad se realiza de manera exhaustiva, puesto que en el proceso participan aquellos responsables con competencias en materia de recursos humanos, sostenibilidad, recursos corporativos y medio ambiente, entre otros. Una vez identificados los posibles escenarios de riesgo, estos son evaluados tanto por dichos responsables como por el Director General de Área estableciendo si se encuentran dentro de los niveles de tolerancia establecidos por ACCIONA". En la Memoria de Sostenibilidad, se dice: "Dentro del marco del Plan Director de Sostenibilidad (PDS) a 2015, ACCIONA se compromete a implantar la metodología de gestión del impacto social en el 100% de los proyectos de las principales divisiones que cumplen unas condiciones requeridas". No obstante, no se especifican cuáles son estas condiciones requeridas ni las divisiones elegidas, a lo que hay que añadir que actualmente ACCIONA sólo ha implementado su metodología de impacto social en el 30% de los proyectos de ACCIONA Energía y en el 40% de los proyectos de ACCIONA Infraestructuras, sin que se informe de la implementación realizada en sus otras áreas de actividad, por lo se hace necesario esperar al fin del año 2015, en que el actual PDS de ACCIONA termina, para poder evaluar la validez y materialización real de estos compromisos.(...) ACCIONA informa de los riesgos sobre los DDHH por sus propias actividades a través de la metodología de gestión del impacto social de sus proyectos. No obstante aunque se dan ejemplos de gestión del impacto social de algunos proyectos (Costa Rica, Brasil y Sudáfrica) no se aprecian evidencias concretas de consultas sustantivas con los colectivos potencialmente afectados así como con otras partes interesadas.

En el caso de RED ELÉCTRICA el perímetro de información que aporta en relación a los DDHH toma como criterio el volumen de negocio del Grupo, únicamente informa de las acciones relativas a este aspecto para su actividad en España, a pesar de que REC sea firmante del Pacto Mundial que declara en su Principio 1 que "las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia". Así mismo, del mismo modo que en el Informe de Responsabilidad Social del año 2012, para el año 2013 se presenta un balance del cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social Corporativa. En relación con

⁸⁰ Evolución de la Banca Armada en España ¿Cómo reducir la financiación de las empresas de armas? Informe n. 20. Centre Delàs d'Estudis per la Pau (www.bancaarmada.org/index.php/es/informes)



este balance, a diferencia de la información facilitada para el año anterior, se indica que se ha realizado el diagnóstico de riesgos corporativos en materia de derechos humanos con un cumplimiento del 100%. A pesar de esta afirmación, no se aporta información detallada al respecto de la diagnosis realizada (cómo se ha hecho, los riesgos considerados, etc.). Por otro lado, en el balance mencionado, se indica que este factor tiene grado de criticidad "complementario" (el más bajo de la escala que se muestra), este hecho se considera chocante pues no concuerda con las prioridades detectadas por los Grupos de interés en los procesos de participación llevados a cabo por REC. Este criterio no es válido ya que el impacto puede venir determinado por otras variables que no tienen relación con la aportación al total de facturación de un proyecto, una línea de actividad o los negocios en un país concreto. Sería conveniente que se aportase información adicional para el resto de países en los que opera REC, especialmente para Perú, país sensible a aspectos de DDHH, no considerándose fundamentadas las conclusiones a las que alude REC sobre la alta cualificación de sus empleados para asegurar la imposibilidad de que se generen episodios de conculcación de los Derechos Humanos.

Telefónica está intentando adaptar sus políticas a los principios rectores para empresas y derechos humanos. Muestra de ello es su compromiso formal con los DDHH (actualmente es un documento inserto en la memoria de sostenibilidad⁸¹) y la evaluación sobre el estado de los mismos que realizó el pasado año la empresa BSR⁸². De las conclusiones de este estudio, Telefónica sólo presenta un gráfico⁸³ sobre los riesgos y oportunidades en DDHH y una breve descripción de las áreas de trabajo prioritarias. A pesar de este trabajo, el grupo no concreta cuáles son sus principales impactos en derechos humanos por país y por operaciones. Tampoco define estos impactos y riesgos por parte de sus proveedores.

En el caso de REPSOL los riesgos que las propias actividades de la empresa generan en los Derechos Humanos, son nombrados de una manera más clara en la política de derechos humanos de la empresa pues no hace referencia a ellos en su Informe de Responsabilidad Corporativa. Un enfoque basado en la rendición de cuentas requiere primeramente identificar de manera pormenorizada esos riesgos y posteriormente tomar medidas para que aquellos no se materialicen. En 2012 señalaba que "tenemos definidos listados de rubros y países con mayor riesgo de incumplimiento en cuestiones de ética y derechos humanos." pero además de no haberlo presentado el pasado año, en este ejercicio no realiza ninguna referencia a tal criterio con lo que se desconoce si se ha abandonado. Sería deseable lo retomara y presentara en futuras memorias información al respecto.

IBERDROLA informa que la compañía ha llevado a cabo un análisis para la identificación de los principales centros de actividad en los que pudiera existir algún riesgo de conculcación de los Derechos Humanos. Para ello, se ha tomado como referencia el informe de 2013 de la Organización Internacional del Trabajo, titulado "Informe de la Comisión de Expertos en aplicación de convenios y recomendaciones". Se han considerado como países de riesgo aquellos que no han ratificado los convenios de trabajo forzoso (C029, C105), libertad sindical y negociación colectiva (C087, C098), y trabajo infantil (C138, C182); así como aquellos países a los que, habiendo ratificado dichos convenios, se les han formulado observaciones que ponen de manifiesto puntos débiles en la aplicación de los mismos. Según este criterio, se han identificado 42 centros de actividad en países donde pudiera

⁸¹ Informe de Sostenibilidad 2013, p. 115.

⁸² <http://www.bsr.org/en/our-insights/case-study-view/telefonica-assessing-human-rights-risks-and-opportunities>

⁸³ Informe de sostenibilidad 2013, p. 106.



existir alguno de estos riesgos, representando un 28 % del total de los centros de actividad del Grupo. Sería conveniente que IBERDROLA informase de los riesgos de conculcación de los DDHH detectados durante el análisis de riesgo realizado.

Tampoco hay evidencia de análisis de riesgos en el sector de la construcción. Un ejemplo es SACYR, en la documentación analizada no hay evidencia sobre los riesgos sobre los DDHH por sus propias actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, al no encontrarse evidencia en la documentación analizada, de evaluaciones llevadas a cabo por la organización, sobre riesgos en DDHH con respecto a sus propias actividades o como resultado de sus relaciones. En este sentido, hay que señalar que Sacyr opera en 4 países con un riesgo extremo en vulneración de los DDHH: México, Colombia, India y Libia.

INDRA informa que su actividad conlleva riesgos sobre los derechos humanos por trabajar en países en los que no están garantizados por ley, pero que dado el perfil de sus profesionales, el riesgo de que efectivamente se incumplan los derechos humanos es bajo. Se echa de menos un análisis más pormenorizado sobre países de riesgos en este aspecto. Llama la atención que INDRA obvие el riesgo de impacto sobre los derechos humanos derivado de la venta de material tecnológico de defensa. En relación con esto mantiene un compromiso con el comercio de material de defensa que contribuya a la estabilidad, la seguridad y la paz e informa que estas ventas están sometidas a control gubernamental por parte de los Estados e INDRA exige a todos sus profesionales a través del Programa de Cumplimiento la más rigurosa aplicación de la legislación vigente. Sin embargo, a pesar de esta declaración se echa en falta mayor información sobre desglose de las ventas (el segmento de Defensa y Seguridad supone el 17% del total de ventas de la compañía y un 80% de las ventas se realiza fuera de España) máxime cuando su estrategia de negocio para 2014 es un crecimiento de doble dígito en países de Latinoamérica y AMEA (Asia, Oriente Medio y África), en donde la compañía está realizando un intenso esfuerzo comercial y en el que se están desarrollando importantes proyectos de Soluciones, entre otros, para el mercado de Seguridad & Defensa. Estas áreas geográficas concentran conflictos armados en los que las violaciones de los derechos humanos fundamentales son constantes⁸⁴. Además la participación de INDRA y de su filial Inmize Sistemas (INDRA tiene el 80% de las acciones), en la producción en serie del misil *Meteor*⁸⁵, exige de una información más clara y transparente sobre este segmento de actividad. Este aspecto además es considerado material por la compañía y no se aporta información suficiente demandada por sus grupos de interés y otras instituciones⁸⁶. Por lo que sería imprescindible que INDRA aportase mayor información sobre su desempeño en este ámbito que refuerce los compromisos mencionados.

Por otro lado, hay empresas que afirman que si elaboran esos análisis de riesgos pero no informan de los resultados. Tal es el caso de Red Eléctrica de España que si bien afirma que ha hecho un diagnóstico no presenta información detallada al respecto de la diagnosis realizada (cómo se ha hecho, los riesgos considerados, etc.).

⁸⁴ Informe Anual 2013: El estado de los derechos humanos en el mundo. Amnistía Internacional.

<http://amnesty.org/es/annual-report/2013>

⁸⁵ MBDA celebra el inicio de la producción del misil Meteor, en la que participa España.

<http://www.infodefensa.com/es/2014/07/14/noticia-celebra-inicio-produccion-misil-meteor-participa-espana.html>

⁸⁶ 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. <http://www.oxfamintermon.org/es/sala-de-prensa/nota-de-prensa/ong-alertan-del-riesgo-de-que-gobierno-este-relajando-control-de-expor>



TELEFONICA desde la aprobación de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, en 2011, está intentando adaptar sus políticas a los mismos. Muestra de ello es su compromiso formal con los DDHH (actualmente es un documento inserto en la memoria de sostenibilidad) y la evaluación sobre el estado de los mismos que realizó el pasado año la empresa BSR⁸⁷. De las conclusiones de este estudio, Telefónica sólo presenta un gráfico sobre los riesgos y oportunidades en DDHH y una breve descripción de las áreas de trabajo prioritarias. A pesar de este trabajo, el grupo no concreta cuáles son sus principales impactos en derechos humanos por país y por operaciones.

En el caso del sector financiero, es común un reconocimiento a la exposición de riesgos en el ámbito de los derechos humanos producto de su labor de intermediación. Sin embargo pese a este reconocimiento el análisis de riesgos se limita al compromiso de evaluar las operaciones confirme los principios de Ecuador. Tal es el caso del BANCO SANTANDER: La política no establece tampoco referencia a las diferentes áreas geográficas en las que opera el Banco Santander. De acuerdo con el índice confeccionado por Maplecroft, este es el caso de China, Colombia, México, Paraguay o Perú, Arabia Saudita, Guinea Bissau, Marruecos y Angola. Así, en conformidad con la política de cumplimiento y reputación de la entidad, el Banco Santander debería considerar factores de riesgo como la represión de la libertad de expresión y disidencia social por parte de las fuerzas de seguridad en regímenes opresivos, así como, la apropiación de tierras en países ricos en recursos naturales y la vulneración del derecho de consulta de los pueblos indígenas. Si bien no existen evidencias de nuevos casos, el Banco Santander, todavía financia proyectos que pueden tener un alto impacto sobre los derechos humanos, como es el caso de la financiación de represas en Brasil, en particular las del Río Madera.⁸⁸ Especial hincapié se debería hacer en el análisis de riesgos que entrañan China, México, Uruguay o Brasil, dada la expansión en tales territorios. De esta forma, sería recomendable que el Banco Santander incluyera en su Política de Derechos Humanos el compromiso de realizar un análisis de riesgo diferenciado en las diversas zonas de actuación, teniendo en cuenta la diversidad geográfica y operativa del grupo y las actividades que pueden impactar sobre los derechos humanos.

La política de BANCO SABADELL en este ámbito se basa en un sencillo Código de Ética y Derechos Humanos, cuyo contenido nos remite al Código de Conducta en el que no se mencionan dichos derechos. Se considera por parte de este análisis que ser firmante del Pacto Mundial y de los Principios de Ecuador (abordados en el Informe Anual bajo una perspectiva más ambiental que social) no ofrece garantías suficientes para la protección de tan importantes derechos en las actividades que se financian más teniendo en cuenta que el Banco desarrolla actividad en países como China, India o México cuyo nivel de riesgo según Maplecroft Human Rights Index 2014 es considerado extremo o países como Emiratos Árabes Unidos, Argelia, Marruecos, Brasil, República Dominicana, Venezuela, o Turquía cuyos niveles de riesgos son elevados en la vulneración de los Derechos Humanos.

Pero no todos los bancos reconocen el potencial impacto en derechos humanos y directamente no se ha encontrado planteamiento de oportunidad que supone la realización de un análisis de riesgos de impacto en derechos humanos. Tal es el caso de BANCO POPULAR o de BANKINTER. El primero, Banco Popular, respecto a los derechos

⁸⁷ <http://www.bsr.org/en/our-insights/case-study-view/telefonica-assessing-human-rights-risks-and-opportunities>

⁸⁸ Véase ODG (2010): "El complejo del Río Madera. Un caso de anticooperación española". Observatorio de la Deuda en la Globalización y Cátedra Unesco de Sostenibilidad, Universidad Politécnica de Cataluña.



humanos relacionados con el trabajo infantil, trabajo forzoso, medidas de seguridad y derechos de la población indígena, menciona que no son asuntos materiales, y no hay cobertura en su aplicación. Asimismo, señala que no hay riesgos de explotación infantil en sus actividades, y que no se constata que existan operaciones susceptibles de ser consideradas trabajo forzoso o no consentido. Asimismo, la entidad señala que realiza la Observancia de los Derechos Humanos, de modo de fomentar el respeto por los mismos, y que no realiza operaciones en donde exista riesgo de vulneración de los mismos.

Si bien, el banco Popular concentra su actuación en países con bajo riesgo en estos asuntos (España y Portugal) su presencia en países como China, Marruecos, Brasil, Chile o Emiratos Árabes, impelen que la compañía realice una mención específica a estos asuntos, sin encontrarse evidencia de ello.

En relación al indicador **(I.C.18)**: la empresa informa sobre las medidas que toma para hacer frente a las consecuencias negativas de sus actividades sobre los derechos humanos sólo seis empresas (17,14%) aportan de información, una empresa más que en 2012. Aunque en muchos casos dista de ser completa y relevante. Tal es el caso de la empresa GAS NATURAL FENOSA que informa sobre la identificación y gestión de riesgos que afronta en materia de derechos humanos, pero de manera insuficiente sobre qué riesgos han encontrado específicamente ni de qué manera pretende mitigarlos. Dado que la empresa si bien menciona que ha identificado sus riesgos, y pretende evitar los abusos y violaciones a los derechos humanos, no hace un desglose de ellos, tampoco da cuenta de los países donde los ha identificado, y se echa en falta la publicación de los informes de evaluación y gestión de los riesgos que reconoce en su Memoria Anual. GNF informa de que no ha recibido durante 2013 ninguna queja por aspectos relacionados con incumplimiento compromiso DDHH, por ello no se informa de cómo han resultado incidencias. En este sentido, fuentes externas consultadas, alegan que sí que ha habido situaciones de afección DDHH, concretamente a comunidades indígenas:

<http://ciudadania-express.com/2013/10/17/indigenas-zapotecos-denuncia-agresiones-de-gas-natural-fenosa/>. Por otro lado, el Código Ético menciona que la Comisión de ética será responsable de facilitar la resolución de conflictos, pero no especifica cómo.

Una buena práctica en este sentido es la INDITEX que en el ámbito de cumplimiento de los derechos humanos mantiene el Acuerdo Marco IndustriALL, del que viene informando desde hace años en sus memorias; en este sentido sería interesante que INDITEX facilitara una evaluación de dicho acuerdo, presentando los logros alcanzados así como las dificultades de la puesta en práctica del mismo, inputs, mejoras, recomendaciones realizadas, etc. Se trata del acuerdo de referencia, con quien señala se trabaja mucho los clústers de proveedores, y debería tener un mayor reflejo en la memoria y desde la óptica de la rendición de cuentas devolver a las partes interesadas información sobre las metas alcanzadas con el mismo.

Por otra parte, el indicador que 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 **(I.C.19)**, tras analizar la información aportada por todas las empresas que cotizan en el IBEX 35, se ha evidenciado que solamente una empresa (2,86%) cumple con estándares mínimos de este indicador: ARCELORMITTAL. Pese al avance en el debate a nivel internacional sobre la necesidad de habilitar mecanismos de acceso al remedio para las víctimas por parte de las



empresas, durante el ejercicio 2013 no se ha producido ningún avance al respecto. Ninguna de las empresas analizadas facilita información del número de denuncias por país así como de las medidas tomadas para reparar el daño y resarcir a las víctimas, en el caso de que hayan existido violaciones de los DDHH

ARCELORMITTAL sigue en la línea del ejercicio 2012 y 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. Sobre esto señalan que disponen de mecanismos confidenciales de denuncia para que los empleados o grupos de interés externos puedan informar acerca de posibles violaciones de los derechos humanos. La violación grave de la política de derechos humanos puede llevar al despido y la denuncia frente a las autoridades pertinentes. Pero aún no dan cuenta de posibles mecanismos de reclamación no-judiciales, que incluirían protocolos de investigación, mediación y arbitraje entre ellos y, por otro, mecanismos de acceso a remedio.

En referencia a los mecanismos de remedio INDITEX no señala un procedimiento específico con una metodología referenciada y establecida de manera genérica para los casos en los que haya provocado o contribuido a provocar consecuencias negativas a través de sus actividades. La empresa en referencia a estos mecanismos se remite en su memoria al Comité de Ética, a los Planes de Acción Correctivos o al Plan Prevención y Remediación del Trabajo de Menores. En aquellos casos en los que ha tenido que hacer frente a denuncias o incidentes relacionados con derechos humanos INDITEX ha respondido de diversa manera, así podemos destacar dentro de los muchos casos que se han dado en la industria⁸⁹, aquellos a los que últimamente ha tenido que hacer frente la compañía:

- Rana Plaza: INDITEX contribuye como donante al fondo de desastre del Rana Plaza, pero no hace pública su contribución, así como los criterios a los que aquella responde, con lo que se desconoce por parte de los grupos de interés el apoyo que verdaderamente ha realizado a los damnificados. Otras empresas sí que hicieron pública su contribución⁹⁰.
- Smart Fashion⁹¹: Enero de 2013, 8 fallecidos, 19 heridos y 250 trabajadores sin empleo. Cubre el coste hospitalario y compensaciones acordadas con todas las partes implicadas, no se cuantifica ni se determina los criterios utilizados para la definición de estas compensaciones.
- Otros casos en los que ha habido denuncias y no ha reportado públicamente si ha efectuado algún tipo de compensación fueron los casos de Brasil⁹², India⁹³, o Marruecos⁹⁴.

⁸⁹ Hazardous workplaces: Making the Bangladesh Garment industry safe.

<http://www.cleanclothes.org/resources/publications/2012-11-hazardousworkplaces.pdf>

⁹⁰ Donantes Rana Plaza.

<http://www.ranaplaza-arrangement.org/fund/donors>

⁹¹ Nuevo incendio en una fábrica en Bangladesh se cobra la vida de 7 trabajadoras.

<http://www.ropalimpia.org/es/noticias/349/nuevo-incendio-en-una-fabrica-en-bangladesh-se-cobra-la-vida-de-7-trabajadoras>

⁹² El gobierno de Brasil denuncia a Zara por usar mano de obra esclava en más de 30 talleres

<http://www.setem.org/blog/es/federacion/el-gobierno-de-brasil-denuncia-a-zara-por-usar-mano-de-obra-esclava-en-mas-de-30-talleres>



En el caso de GAS NATURAL FENOSA, el Código Ético menciona que la Comisión de Ética será responsable de facilitar la resolución de conflictos que puedan generarse en el marco del Código Ético, pero no especifica en base a qué mecanismos se llevará a cabo la gestión de conflictos. En el estudio de materialidad realizado por la empresa uno de los aspectos materiales que se identificaron fue la creación de canales de comunicación de denuncias "quejas" en materia de Derechos Humanos. A lo largo del documento se habla de la intención de GNF de establecer estos canales de comunicación con todos sus Grupos de Interés, pero no acaba de indicarse qué mecanismo concreto ponen al alcance de posibles afectados por impactos sobre los Derechos Humanos.

REPSOL afirma en relación a los mecanismos de remedio se enuncia el compromiso de que en caso de provocar consecuencias negativas harán "lo posible por reparar el daño." REPSOL debería en futuras memorias especificar esas medidas ya que en el presente ejercicio exclusivamente anuncia la existencia de un plan de mitigación dentro de la guía para la evaluación de impactos en derechos humanos en el que participarán diferentes unidades de la compañía, pero no se ha encontrado ningún tipo de concreción al respecto. Tampoco se presenta información de los casos en los que pudiera haber utilizado estos mecanismos en temática de Derechos Humanos. Esta cuestión es importante más si cabe cuando existen exigencias que demandan la responsabilidad extraterritorial de REPSOL. Estas voces solicitan la aplicación del Convenio 169 de la OIT en virtud del cual consideran que corresponde al Estado español controlar y ejercer su imperio para asegurar que la actuación de empresas multinacionales como REPSOL no interfieran de manera indebida en las obligaciones que le compete garantizar en materia de derechos humanos tanto en su territorio y fuera de él.⁹⁵

En el caso de SACYR no hay evidencia, aparte de las recogidas en el Código de Conducta, de mecanismos de acceso a remedio para las personas víctimas de impactos en DDHH por sus actividades y como resultado de sus operaciones comerciales. En el Informe Integrado, apartado: "Índice GRI", pág. 311, se dice en referencia al indicador HR11: "El Grupo Sacyr no tiene constancia de que se hayan producido quejas relativas al ámbito de Derechos Humanos dirigidas y resueltas a través de los mecanismos formales de denuncia durante el ejercicio".

Es sorprendente el caso de FERROVIAL que no detalla si existen mecanismos de acceso a remedio para las personas que han sido víctimas como consecuencia de sus actividades, y declara en su Informe Anual que "durante el ejercicio 2013, Ferrovial no ha realizado revisiones específicas para evaluar el impacto en materia de derechos humanos al considerar que no existen operaciones significativas en las que el cumplimiento de los derechos humanos se haya considerado como un aspecto de riesgo".

⁹³ Trabajo esclavo en la India: tres empresas españolas están incluidas en la 'lista negra'
<http://www.elconfidencial.com/espana/2012/03/23/trabajo-esclavo-en-la-india-tres-empresas-espanolas-están-incluidas-en-la-lista-negra-94749>

"Maid in India" http://somo.nl/publications-en/Publication_3783

Captured by Cotton: http://somo.nl/publications-en/Publication_3673/at_download/fullfile

⁹⁴ La moda española en Tánger: trabajo y supervivencia de las obreras de la confección.

<http://www.ropalimpia.org/documentos/publicaciones/Moda-espanola-en-Tanger.pdf>

⁹⁵ El caso de la empresa española Repsol. Pág. 100.

http://www.codpi.org/images/stories/materiales/libros/Caso%20Repsol%20Peru/PeruRepsol_versionweb.pdf



Este año se han desglosado los indicadores relativos a trabajo forzoso y trabajo infantil. Del total de empresas analizadas, 18 empresas (51,43%) cuentan con compromisos expresos sobre la no utilización del trabajo forzoso u obligatorio (**I.C.20.1**) y 21 empresas (60%) informa cómo se posiciona contra el trabajo infantil (**I.C.20**).

Las empresas que mencionan compromisos sobre no utilización de trabajo forzoso y la no utilización del trabajo infantil, se mantienen estables con un ligero decrecimiento. No obstante, aunque 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.

Por ejemplo, ACCIONA prohíbe explícitamente el trabajo forzoso en todas sus formas, mediante la adopción de prácticas de empleo compatibles con los convenios de la Organización Internacional del Trabajo. No obstante, no hay evidencia de que este compromiso sea aplicable de manera vinculante a toda la cadena productiva.

El compromiso de JAZZTEL a respetar los Derechos Humanos se limita a asegurar que comparte los principios y valores del Pacto Mundial además de sostener que en su plan de RSC uno de los objetivos es el respeto a los Derechos Humanos. A pesar de estas menciones, no hay una posición clara y propia de la empresa respecto a temas relevantes como el trabajo infantil, el trabajo forzoso o los derechos de los pueblos indígenas, entre otros. Aspecto material y muy relevante en relación a los problemas existentes con el Coltán, mineral utilizado para la fabricación de los teléfonos móviles.

El posicionamiento de FCC con respecto al trabajo forzoso y al trabajo infantil se hace a través de las disposiciones de su Código Ético, lo que incluye a su cadena productiva, para la que el Código Ético no es vinculante.

En el caso de TÉCNICAS REUNIDAS y en relación a la utilización del trabajo infantil, mientras que en la memoria de sostenibilidad del año 2012 existe una declaración genérica de rechazo en la de 2013 no hay alusiones a este aspecto. En el Informe de progreso del Pacto Mundial de 2012 de Global Compact, TR da información más precisa sobre derechos humanos y trabajo infantil, pero en 2013 parece integrar el informe de progreso a una memoria de sostenibilidad que no registra esta información. Aunque no especifican responsables y procedimientos, la compañía respalda su posicionamiento alegando la existencia de una certificación (ISO 9001) que avalaría su desempeño en esta cuestión. Como en otros certificados, éste se vuelve a referir a las actividades que se realizan en la sede de Madrid. No obstante convendría disponer de más información al respecto.

En el caso de TELEFÓNICA la compañía ha asumido como propio el reto de erradicar el trabajo infantil en América Latina (y de proteger los derechos del menor) mediante diferentes programas como "Aquí estoy y actúo" que se orienta a la erradicación del trabajo infantil en su cadena de valor o el programa Proniño, educación para menores en riesgo o ex trabajadores. Este compromiso forma parte de la Política de Responsabilidad



en la cadena de suministro. Sin embargo, 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. En el caso de Apple, en 2012 siguió siendo acusado de explotación laboral infantil en China o de elevados niveles de contaminación.

INDRA en relación con el trabajo infantil y trabajo forzoso explica que no cuenta con políticas concretas pero como firmante del Pacto Mundial está en contra e informa que para asegurarse verifica la edad del trabajador en el momento de incorporación a la plantilla o el control de las jornadas laborales de cada empleado.

Otro ejemplo SACYR al igual que el ejercicio anterior, afirma no admitir bajo ningún concepto el trabajo infantil y el trabajo forzoso, indicando que "A lo largo de 2013 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". La empresa no proporciona información acerca de cómo se identifican tales incidentes. Teniendo en cuenta que, tal y como indica se indica la empresa opera en 13 países en los que el riesgo de trabajo infantil es alto (Costa Rica, Panamá, Chile, Brasil, Bolivia, Perú, Colombia, Israel, India, Argelia, Cabo Verde, Togo y Mozambique) la profundidad del tratamiento de la información sobre trabajo infantil en la documentación consultada es totalmente insuficiente. Además, 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.

En relación a los aspectos citados, ENAGAS informa que "no se han identificado actividades de Enagás en las que exista riesgo de explotación infantil". Expone que "El Convenio Colectivo de ENAGAS prohíbe el ingreso en la empresa a los menores de 16 años (artículo 28) y los Principios de Actuación, establecen un procedimiento de notificación y gestión para este tipo de incidentes", no obstante, no se aporta información sobre los procedimientos de análisis de riesgos de explotación infantil, alcance geográfico de los mismos ni otros mecanismo para asegurar que no se den estos casos en todos los países en los que opera.

El mismo caso es el de BANCO POPULAR que dice que respecto a los derechos humanos relacionados con el trabajo infantil, trabajo forzoso, medidas de seguridad y derechos de la población indígena, menciona que no son asuntos materiales, y no hay cobertura en su aplicación. Si bien, el Banco concentra su actuación en países con bajo riesgo en estos asuntos (España y Portugal) su presencia en países como China, Marruecos, Brasil, Chile o Emiratos Árabes, impelen que la compañía realice una mención específica a estos asuntos, sin encontrarse evidencia de ello.

Por último en referencia al trabajo forzoso y al trabajo infantil, destacar cómo INDITEX prohíbe ambas prácticas en los artículos 1 y 2 de su Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores. aun así, ha existido un escándalo en Argentina donde ha sido acusada Zara, principal formato comercial de INDITEX, de producir en condiciones de esclavitud, algo que



ha sido recogido tanto en prensa nacional⁹⁶ como en la internacional⁹⁷, y que la compañía no referencia en su memoria.

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 (**I.C.21**) se ha percibido un leve incremento en el ejercicio 2013 en relación al 2012. En este sentido siete de las empresas analizadas (20%) aportan información relevante sobre este indicador. Dicho control debe incluir sistemas de gestión específicos, que impliquen obligaciones y sistemas de verificación de cumplimiento.

INDITEX es la empresa que facilita información más detallada en relación al cumplimiento de este indicador. En este sentido pasando a valorar la información proporcionada sobre las políticas activas de control de proveedores, materializadas éstas básicamente en su plan de auditorías, se valora positivamente el número de auditorías Pre-assessment realizadas: 1.425 frente a las 113 del pasado año. Informa que tiene un total de 1.592 proveedores situados en 46 países, pero al exponer las auditorías por país reporta sobre un total de 40 países, con lo que se entiende que hubo proveedores de 6 países a los que no se les hizo ningún tipo de auditoría en este ejercicio.

Destaca que el 51% de su producción tiene origen en proveedores cercanos a la sede central, es lo que denomina apuesta por un aprovisionamiento de proximidad, España, Portugal y Marruecos, pero estos sólo representan el 11,16% de los trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para INDITEX mundialmente. Sería deseable que INDITEX mostrara sus aprovisionamientos por países para saber la relevancia que cada uno tiene en el total de su producción.

En caso de haber realizado auditorías en las que se detecten irregularidades, parece claro que el proceder con debida diligencia implicaría el comunicarlas y el compartir tales irregularidades con los sindicatos, el dejar de producir también forma parte de las actuaciones propias, pero parece que no suficientes a la luz del espíritu de los Principios Rectores. En este sentido sería interesante por parte de INDITEX la publicación de auditorías, tal y como demandan los grupos de interés y marca el Acuerdo sobre Seguridad de Bangladés, al fin y al cabo, algo más extenso y profundo que la información que viene facilitando respecto al cumplimiento de los proveedores de su Código de Conducta. Como novedad diferencia entre los proveedores que son descartados por motivos comerciales y aquellos que son descartados por incumplimiento con el Código de Conducta. Estos proveedores los presenta agregados por continentes, al igual que el ejercicio pasado, sería deseable en futuras memorias fuesen reportados por países.

De hecho, sobre las auditorías de producción INDITEX señala que son "... una de las herramientas de las que dispone para garantizar la trazabilidad de su cadena de producción reforzada durante 2013⁹⁸", con lo que en sí misma la novedad es que se trata del primer año en el que aportan datos sobre este tipo de auditoría. En la parte expositiva

⁹⁶ Zara recurre al trabajo esclavo en Argentina. 8 Abril 2013.

<http://www.publico.es/internacional/zara-recurre-al-esclavo-argentina.html>

⁹⁷ La ONG Alameda ha llevado a cabo varios escraches en las tiendas argentinas de Zara y ya ha popularizado un lema sobre Inditex: "EsclaviZará".

<https://www.diagonalperiodico.net/global/zara-produce-condiciones-esclavitud-argentina.html>

⁹⁸ Memoria Anual. Pág. 60.



de la memoria donde se explica esta información, el número de auditorías realizadas vienen agregadas, una vez más, por continentes y no por países, este desglose por país se encuentra en el balance de sostenibilidad⁹⁹. Analizando esta última tabla se puede observar que en realidad son seis países donde se realizan este tipo de auditorías, con lo que el presentar la información de seis países difuminadas en continentes no parece que responda a los principios de claridad y transparencia, no aporta información relevante ni añadida, sino todo lo contrario. Sus grupos de interés pueden apreciar más fácilmente y valorar la tabla del balance de sostenibilidad, donde se señala que del total, 820 auditorías, en Marruecos se realizaron 307, en Argentina 239, en Brasil 108, Turquía 84, Bangladés 62 y China 20. De esta manera se aprecia rápidamente que el número de auditorías de producción es más bajo en aquellos países donde tiene un mayor número de fábricas asociadas a proveedores con compra¹⁰⁰. También destaca la ausencia absoluta de este tipo de auditorías en uno de los clústers de mayor importancia para INDITEX como es el de la India, donde reporta que no se ha hecho ninguna auditoría de producción. Parece de igual manera llamativo el bajo número de estas auditorías en Bangladés, que como se viene señalando y es públicamente conocido, se trata de uno de los países con mayores riesgos en sus fábricas, donde se han producido los grandes desastres de la industria textil y que con pasmosa periodicidad han seguido ocurriendo incluso durante el periodo de estudio a pesar de las medidas anunciadas, y donde destaca, como señalamos el desastre del Rana Plaza.

La cuestión de las auditorías de producción lleva directamente al tema de las líneas de proveedores; INDITEX a lo largo de toda la memoria no hace ninguna referencia explicativa a las diferentes líneas de proveedores, ni señala a qué nivel de las mismas son referidas las auditorías realizadas. Sería deseable una información más exhaustiva en este sentido. Se valora positivamente el que en 2013 se haya reforzado el control sobre la trazabilidad por medio de un sistema on-line, en el que todos los proveedores que forman parte de la cadena de suministro gestionan su cartera de fabricantes e intercambian con INDITEX información actualizada sobre ellos. Se considera básica esa labor de recensión de información de líneas de aprovisionamiento que están por debajo de los primeros proveedores, por niveles y de una manera comprensiva, así como su publicación.

Parece paradójico que no haga pública una información tan relevante en su propia memoria y sí la facilite a las partes interesadas, en comunicaciones a Clean Clothes Campaign donde informa que en 2012 tiene por un lado proveedores de primera línea, 1.434, y proveedores subcontratados 2.878. En 2012, INDITEX, reportaba en su memoria sobre un total de 1.434 proveedores, con lo que se evidencia, como señalábamos arriba, que únicamente informa sobre los proveedores de primera línea. No existe información de ningún tipo en la memoria respecto a esos 2.878 subcontratados de los que reporta a la CCC, cifra sorprendente por ser la primera vez que se hace pública para analistas externos y porque suponen el doble del número de proveedores de los que aporta información en su memoria. Siguiendo esta política en la forma de reportar se entiende que en la memoria objeto de estudio en nuestro informe, la de 2013, el número que publica de proveedores 1.592, siguen siendo los de primera línea, sin que tenga referencia del número de subcontratados.

⁹⁹ Memoria Anual. Pág. 154.

¹⁰⁰ Memoria Anual. Pág. 152.



Hay otras empresas con riesgos especialmente sensibles en su cadena de valor, como es el caso de los minerales en conflicto. En este sentido la información facilitada en relación a los proveedores del Coltán por parte de las empresas de telefonía es inexistente (JAZZTEL) o vaga (TELEFÓNICA). ARCELORMITTAL afirma que han adquirido el compromiso en su código de suministro responsable de no utilizar minerales de conflicto, que extienden a su cadena de suministro. A partir de 2014 están obligados a informar de la procedencia de los minerales considerados conflictivos y en 2013 han iniciado la implementación del marco de actuación de la guía de diligencia debida para las cadenas de suministro responsable de minerales, solicitando a sus proveedores que cumplieren los formularios desarrollados por EICC/GeSI.¹⁰¹

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 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, ni siquiera del contenido de estas cláusulas. Aquí se da una situación paradójica en cuanto a que las empresas que exigen estas cláusulas, muchas veces tampoco informan sobre qué mecanismos emplean para garantizar que ellas mismas cumplen con lo que exigen a sus proveedores. Es habitual en la información analizada que las empresas asuman compromisos pero no faciliten información sobre criterios concretos, riesgo de sus proveedores, sistemas de análisis, auditorías y resultado de las mismas.

REPSOL ya anunciaba en 2012 que habían trabajado en la elaboración del Código de ética y conducta de proveedores, normativa que se acaba aprobando en el ejercicio 2013. En este documento explica las obligaciones de proveedores y contratistas así como la responsabilidad que asumen al contratar con REPSOL.

También se presenta el proceso de las Auditorías Éticas y de Derechos Humanos, que se hacen potestativamente en casos que consideran necesario tras la realización de cuestionarios de evaluación que se realizan al 100% de sus proveedores significativos, *“sin haber detectado casos de vulneraciones en libertad de asociación, negociación colectiva, trabajo infantil, forzoso o discriminación”*. Se trata de un cuestionario específico para la valoración de sus prácticas en el respeto de los derechos humanos y temas de anticorrupción, pero REPSOL no presenta el contenido y la información que se solicita en estos cuestionarios, con lo que se desconoce la profundidad y exhaustividad de los mismos para poder valorar si se considera suficiente como para defender que no existen casos de vulneración de Derechos Humanos. Teniendo en cuenta el tipo de países donde desarrolla sus actividades REPSOL se considera estos cuestionarios deberían ser auditados externamente, más si cabe cuando señala que durante 2013 no se han realizado auditorías éticas y de derechos humanos a proveedores de la compañía. No se ha encontrado justificación alguna para la ausencia de auditorías de este tipo. Se desconoce si ha habido seguimiento con las de años anteriores, algo que en la memoria del año 2012 señalaba como objetivo para este ejercicio al igual que en la web. Pero tal y como se señala no se ha encontrado información a este respecto.

¹⁰¹ EICC : coalición ciudadanía electrónica industrial / GeSI : Global e-Sustainability Initiative



AMADEUS extiende esa voluntad a la cadena de proveedores, de quien la empresa espera "que apoyen las normas reconocidas a nivel internacional en cuanto a condiciones laborales y tratamiento digno de los empleados" y que para su control y seguimiento, Amadeus cuenta con procesos objeto de revisión periódica que garanticen el cumplimiento de la reglamentación y la aplicación de las buenas prácticas por parte de sus proveedores. En todo caso, no aporta descripción de en qué consisten estos procedimientos. Respecto a los resultados, señala que todos los proveedores encuestados cumplen las normas de RSE en términos de discriminación, mano de obra infantil y entorno de trabajo seguro y saludable.

IAG sorprende con algunas de las afirmaciones que se recogen en la Memoria de Sostenibilidad de IBERIA, tales como que "no tiene impactos significativos en el ámbito laboral (...) ni ningún impacto en cuanto a abusos de los derechos humanos." Por otro lado, en el apartado de compras responsables dice que "La evaluación del cumplimiento de estas cláusulas se realiza con la periodicidad adecuada en función de la información de seguimiento, del nivel de riesgo para la reputación de la Compañía y de la criticidad para la cadena de valor", sin aportar suficientes datos cuantitativos que demuestren el desempeño en este sentido.

TELEFÓNICA exige a sus proveedores adaptar sus principios de actuación o contar con algún tipo de código de conducta que recoja esos aspectos. Sin embargo, no identifica los principales riesgos e impactos de sus proveedores cuando existen denuncias sobre violaciones a los derechos humanos de algunos de sus principales proveedores¹⁰². No obstante hace énfasis y declara como requisitos mínimos la no existencia de trabajo infantil, trabajo forzado, riesgo en las condiciones laborales, maltratos y cumplimiento de la legislación ambiental. La única excepción en la que profundiza más sobre riesgos en materia de derechos humanos en la cadena de suministro es en lo relacionado con el comercio responsable de minerales, al que dedica un apartado amplio. Ante las violaciones sistemáticas de los derechos humanos de la extracción y comercialización de ciertos minerales utilizados en dispositivos eléctricos y electrónicos (denominados también 3TG) en la República Democrática del Congo y otros países de la región de los grandes lagos africanos e Indonesia, Telefónica aclara su posición al respecto e informa de su sistema de evaluación y requisitos para los proveedores que usen minerales de la zona de conflicto. Aun así, pese a que la información cualitativa es amplia, se echa de menos información cuantitativa relativa al número de proveedores con riesgos en este ámbito y el número de auditorías realizadas como sus resultados.

El BANCO SANTANDER afirma que el 93% son locales y pertenecen a algunos países con alto riesgo en derechos humanos, que se nombran en el párrafo anterior. En la memoria de sostenibilidad de 2013 sólo se indica que se revisa su suscripción del Pacto mundial y se menciona que los que con catalogados 'de riesgo' se les valora. No obstante, no se proporciona información sobre los criterios que se utilizan para clasificar a un proveedor como de riesgo.

CAIXABANK no informa del porcentaje de proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, o que afirme que no hay acuerdos de inversión significativos que incluyan

¹⁰² Por ejemplo: [Apple detecta trabajo infantil en socios](#), [Brasil acusa de explotación a Samsung...](#)



cláusulas de derechos humanos “al haberse considerado que no existen riesgos que lo hagan necesario”. Si bien es verdad que la actividad diaria del banco no afecta de manera directa a aspectos como el trabajo infantil, forzoso, etc., no es menos cierto que esta actividad, bien sea vía contratación de proveedores o financiación de proyectos sí tiene una influencia en estos aspectos y que es necesario que el banco, que anuncia que en 2014 va a hacer públicos los datos sobre el análisis de sus proveedores desde el punto de vista de los derechos humanos, debe ser más diligente a la hora de facilitar información.

ACS con respecto a la existencia de requisitos establecidos para proveedores, ofrece información sobre principios de gestión para la homologación de proveedores y subcontratistas, incluyendo criterios no financieros como la adhesión al Código de Conducta del Grupo ACS, la adhesión a estándares internacionales en derechos humanos y laborales, y la adhesión a estándares para el cumplimiento de compromisos en materia ética, social y ambiental. No obstante, no hay evidencia documental de la obligatoriedad de adhesión de todos los proveedores al Código de Conducta, ya que se da el dato en el Informe de Responsabilidad Corporativa de que se ha exigido al 92% de los proveedores la inclusión del cumplimiento del Código de Conducta en las cláusulas de contratación de proveedores y subcontratistas, sin que se diga por qué no se ha exigido al 8% restante y las razones, pudiéndose encontrar este porcentaje en países de alto riesgo de vulneración de normativa nacional e internacional en DDHH. Además, tampoco se especifican cuáles son los estándares internacionales en derechos humanos y laborales a los que han de adherirse los proveedores, o cuáles son los estándares para el cumplimiento de compromisos en materia ética, social y ambiental. Hay que recordar que el Código de Conducta sólo se compromete a cumplir las disposiciones del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la Declaración Universal de DDHH y las disposiciones de la OIT en relación con el trabajo de menores de edad, sin que a partir de aquí concrete más o se aprecien otros compromisos. Por otro lado, se dan datos de auditorías internas a proveedores y subcontratistas, pero tampoco se especifican el contenido de las mismas y si incluyen aspectos en materia ética y social. Por último, el grado de implantación en el Grupo ACS de auditorías externas periódicas para confirmar el grado de cumplimiento del Código de Conducta por parte de proveedores o subcontratistas de las cláusulas relacionadas con el Código de Conducta es del 37% (% de ventas). A esto hay que añadir, que no hay evidencia relativa a información sobre proveedores desglosada por países.

FERROVIAL considera que sus proveedores son, de nuevo, de bajo riesgo por pertenecer a países de la OCDE. Pero la pertenencia o no a la OCDE no es un criterio válido en este ámbito pues, según el Human Rights Risk Index 2014 elaborado por Maplecroft, 4 de los países en los que Ferrovial tiene presencia (Arabia Saudí, India, Colombia y México) son considerados de riesgo extremo en la vulneración de Derechos Humanos y 8 (Catar, Emiratos Árabes Unidos, Omán, Marruecos, Túnez, Brasil, Perú, República Dominicana) clasificados como de riesgo alto. Por otro lado, existe una cláusula de RC que solo se exige en los contratos con los proveedores importantes, aunque no se dispone de más definición sobre quiénes son considerados como tal. Esta cláusula fue exigible a partir de 2008 en la división de construcción y a partir de 2012 en la de servicios. Su contenido se refiere a “tener en cuenta” los Principios de Pacto Mundial pues según recoge el Informe Anual “La compañía ha transmitido a los proveedores con los que tiene firmados este tipo de acuerdos su adhesión a los principios del Pacto Mundial, entregándoles una copia de dichos principios e instándoles a que los tengan en cuenta en el desarrollo de sus actividades”. De los 6.038 proveedores evaluados, 540 fueron rechazados y se detectaron incidencias en 592, no obstante, no se dispone de información detallada sobre los motivos



que suscitaron dichas decisiones. Cabría por lo tanto, ampliar la información sobre los mecanismos de gestión tanto de riesgos como de evaluación y control de proveedores.

En el caso de OHL, ante la información proporcionada, no se puede determinar si los compromisos que asume se cumplen en toda su operatividad, especialmente en los casos de las subcontrataciones. En este sentido, por ejemplo, Amnistía Internacional España solicitó al gobierno español que asegurase que las empresas españolas que operan en Catar, como OHL Construcción, respetan los derechos humanos de los trabajadores migrantes contratados para los estadios que albergarán el Mundial de Fútbol de 2022¹⁰³. La ONG recalca que, a pesar de que el Grupo desarrolló un sistema de monitoreo, debería establecer “medidas de prevención ante nuevas subcontrataciones y prevenir situaciones de posible vulneración de derechos humanos en un futuro”. En todo caso, la información proporcionada en la Memoria, en la que se habla de que el código ético es de obligado cumplimiento para socios estratégicos y subcontratistas relevantes, no termina de explicar cómo se previenen y controlan los compromisos adquiridos, además de no especificar cómo se actúa en caso de incumplimiento. Teniendo en cuenta la creciente internacionalización del Grupo, es éste un asunto de gran importancia ya que opera en un buen número de países, como, por ejemplo, Kuwait¹⁰⁴, donde es necesario establecer medidas rigurosas de supervisión del cumplimiento de los derechos humanos dadas las condiciones sociales y políticas que presentan.

FCC no informa sobre el porcentaje de contratos que cuentan con cláusulas específicas de DDHH. Con respecto a las políticas activas de control de proveedores en materia de DDHH, FCC afirma que promueve la difusión de su Código Ético entre proveedores e incentiva la colaboración con aquellos proveedores y contratistas que acreditan estándares sociales, ambientales y de orden ético avanzados, pero no son explicados los procedimientos implementados a tal efecto para lograr los objetivos pretendidos. En definitiva, no hay evidencia de que FCC cuente con políticas activas en este sentido ya que la adhesión de proveedores al Código Ético es voluntaria

Este año, son cuatro empresas (11,43%) las que aportan información – ARCELORMITTAL, GAS NATURAL FENOSA, REPSOL y TELEFONICA - 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 (**I.C.22**). 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.

En este sentido, ARCELORMITTAL menciona que en su código de suministro responsable incorpora un apartado para el respeto a los derechos humanos, incluyendo entre otros aspectos, el respeto a los derechos de los pueblos indígenas y a evitar los reasentamientos forzosos. Además, señala el reconocimiento y respeto del principio de consentimiento de los pueblos y las comunidades indígenas a ser afectados por proyectos de desarrollo, indicando que hacen todo lo posible para evitar los reasentamientos involuntarios, y siempre que ello resulte inevitable se adhieren a las normas internacionales y se comprometen con el cumplimiento de las directrices de las autoridades regionales o

¹⁰³ http://cadenaser.com/ser/2013/11/18/internacional/1384739117_850215.html

¹⁰⁴ Según Front Line Defenders “Los/las defensores/as de los derechos humanos de Kuwait son víctimas de hostigamiento, restricciones a su libertad de movimiento, detenciones arbitrarias y encarcelamiento” (fuente: <http://www.frontlinedefenders.org/es/Kuwait>).



nacionales pertinentes sobre el reasentamiento y la compensación. No obstante, 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. Asimismo, respecto a los indicadores específicos para el sector del metal y la minería. Sigue sin informar de indicadores tan relevantes como: (i) La extensión del uso de los mecanismos de queja para resolver litigios relativos a la utilización de la tierra, derechos tradicionales o de las comunidades locales y los pueblos indígenas y sus resultados, (ii) número y porcentaje de operaciones con planes de cierre.

En este sentido, y en el marco de su Política de Derechos Humanos, GAS NATURAL FENOSA en lo que se refiere a los derechos de las comunidades indígenas, su política se basa en la Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas de la Asamblea General de las Naciones Unidas y el Convenio OIT 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes. No obstante, no se informa sobre mecanismos específicos para asegurar este derecho, de gran relevancia para GNF por su actividad en países con riesgo de afección a estas comunidades. Por otro lado, GNF informa que no ha recibido ninguna queja por aspectos relacionados con el incumplimiento de sus compromisos en materia de Derechos Humanos, no informándose de cómo han resultado incidencias en este sentido. No obstante, en otro de los apartados de su Informe de RSC en relación al proyecto de construcción del parque eólico de Bih-Hioxo (México) se informa de lo siguiente "En relación a este proyecto corresponde destacar que si bien determinados colectivos han realizado diversas acusaciones sobre violaciones de los derechos humanos de las comunidades afectadas por el proyecto, Gas Natural Fenosa sostiene que éstas son infundadas, carecen de justificación objetiva, y son incompatibles con los compromisos adquiridos por la compañía en su Política de Derechos Humanos". En relación a esta afirmación no se aporta información concreta de por qué las acusaciones sobre violaciones de Derechos Humanos son infundadas.

De igual manera la compañía también informa sobre el compromiso de respetar los derechos de las comunidades indígenas y promueve políticas y procedimientos para llevar a la práctica ese compromiso, en este caso a través de su Política de Relaciones con Comunidades Indígenas y la Norma de Actuación en la Relaciones con Comunidades Indígenas.

REPSOL informa de las comunidades indígenas en las que trabaja¹⁰⁵ al igual que hace la sociedad civil^{106,107}, que presenta mapas de los impactos negativos que soportan las comunidades indígenas¹⁰⁸. Sorprende que señale que no han existido controversias significativas de las que informar, pues existen distintas voces que se alzan contra las prácticas de REPSOL en temática de derechos de pueblos indígenas; destacaremos a modo de ejemplos paradigmáticos las más representativas, los casos del bloque 39 por un lado y el proyecto de Camisea por otro, ambos en Perú. En ambos casos se plantea la posibilidad

¹⁰⁵ Dónde estamos presentes

http://www.repsol.com/es_es/corporacion/responsabilidad-corporativa/ante-quien-respondemos/comunidades/indigenas/donde-estamos-presentes.aspx

¹⁰⁶ Mapa de conflictos entre pueblos indígenas y transnacionales.

<http://www.codpi.org/territorio-y-recursos-naturales/observatorio/mapeo>

¹⁰⁷ Mapas Vigilante Amazónico.

<http://vigilanteamazonico.pe/mapas/mapa-de-conflictos/mapa-region-amazonas.html>

¹⁰⁸ Informe Survival: El progreso puede matar.

http://assets.survivalinternational.org/static/files/campaigns/PCK_SPANISH_LONG.pdf



de la existencia de grupos de indígenas no contactados o en aislamiento voluntario junto con otras comunidades indígenas sí contactadas.

Respecto a la actividad dentro del bloque 39 tiene repercusión porque hace que el Consejo de Ética del Fondo de pensiones noruego, a cuyos dictámenes se tiene acceso en el momento de escribir este informe, recomendara, ya en 2010, que tanto REPSOL como su socio Reliance Industries fueran excluidos del universo de inversiones del Fondo de Pensiones Noruego, recomendación que mantenía en 2012¹⁰⁹.

Respecto al bloque 39, una vez publicadas recientemente las recomendaciones de exclusión por parte del Fondo noruego, la justificación de traerlo a colación, con este desfase temporal, al presente informe sobre la calidad de la memoria de REPSOL de 2013 viene dada porque se considera un tema suficientemente importante para que hubiese sido tratado en la siguiente memoria de responsabilidad corporativa a riesgo de conculcar múltiples principios del reporte. Al no haberlo tratado se considera podría haber faltado a, los principios de transparencia, exclusividad y participación, exhaustividad, relevancia, contexto de sostenibilidad, neutralidad y equilibrio, además de no atender a los valores propuestos por su Política y Norma de Actuación con Comunidades Indígenas.

Las críticas que se le hacen a REPSOL por la cuestión indígena se pueden resumir en la falta de diligencia debida, antes y después de los dictámenes del Comité Ético y el mantenimiento de actividades de prospección exploratoria tras el dictamen, algo que aumenta los riesgos de las comunidades indígenas.

En este sentido es importante lo que señala el Comité respecto a la correspondencia mantenida con REPSOL¹¹⁰ y que viene a determinar la exigencia máxima de una diligencia previa atendiendo a su especial situación de vulnerabilidad: *“...Repsol ha informado al Consejo de que no se puede descartar la posibilidad de que algunos pueblos indígenas en situación de aislamiento posean territorios en el bloque o lo utilicen como vía de tránsito..”*, aquel enfoque preventivo será especialmente relevante en casos en los que la existencia de los pueblos indígenas en situación de aislamiento sea probable pero no esté probada.

Especialmente contundente parece el Comité de Ética cuando afirma respecto a los estudios que en virtud de la diligencia debida habría que haber hecho para determinar la existencia de comunidades indígenas: *“....el Consejo sabe con certeza que no existe ningún indicio de que las autoridades o las empresas vayan a iniciar este tipo de investigaciones....el que no se hayan realizado las investigaciones necesarias es, a juicio del Consejo, un signo evidente que habla en detrimento de aquellos que ganan algo si no se aclara esta cuestión...”* Viene a aplicar, sin nombrarla, la locución latina principio ya del derecho romano *“Cui bono o cui prodest”* analizando y preguntándose ¿quién se beneficia del resultado de no realizar los estudios con la diligencia debida?

Por su parte REPSOL no ha informado de actividades en el bloque 39 en el ejercicio del 2013; y no ha hecho referencia a estos informes del Comité Ético de 2010 y 2012. La última

¹⁰⁹ Informe de 2012 mantiene la exclusión.

http://etikkradet.no/files/2014/12/REPSOL-Update_to_FIN_20_June2012.pdf

¹¹⁰ Recomendación sobre la exclusión de Repsol YPF y Reliance Industries Limited del Fondo Estatal de Pensiones de Noruega. (En lo sucesivo Recomendación Comité Ética Fondo Noruego) Pág. 29.

http://etikkradet.no/files/2014/12/Recomendacion_Repsol_spansk_011210.pdf



información que reporta al respecto es el Plan de acción 2012-2013¹¹¹ para Perú y Bolivia en el que presenta siete acciones de Derechos Humanos en el plan de sostenibilidad; el contenido de estas actividades no están relacionadas con las cuestiones que se le demandan por parte de los grupos de interés, de hecho parece que existe un excesivo hincapié en temas de seguridad, vinculando a estas temáticas 4 de 7 medidas del plan, como temas de seguridad, policía, establecer programas de capacitación al personal de seguridad en el uso de armas con municiones no letales y con indicadores como programa elaborado de tiro lo que parece alejado de las cuestiones que interesan a las comunidades indígenas y que reclama el Comité Ético. Por otro lado las actividades de Participación activa y desarrollo de la comunidad se trata de actividades predominantemente asistencialistas y de acción social más que basada en el enfoque de derechos.

En el Informe de seguimiento 2012-2013¹¹², en realidad perteneciente a 2012, pues no se ha publicado el correspondiente a 2013 aunque así se señale en la página web de REPSOL. En ese año se realiza la Sísmica 3D y la perforación de 21 pozos exploratorios dentro del Lote 39, con lo que a todas luces no parece tener muy en cuenta los dictámenes del Comité Ético. También existen denuncias por parte de alguna asociación local¹¹³ de la falta de consulta previa en el lote 39.

La realidad es que posteriormente a los dictámenes, y sin haber llegado el Ministerio de Finanzas de Noruega a tomar una decisión sobre la recomendación del Comité Ético de incluir a REPSOL en su lista negra¹¹⁴, sí hubo una reducción de la inversión en la compañía por parte del Fondo noruego¹¹⁵. El Fondo noruego, a 31 diciembre de 2013 tenía el 1.24% de REPSOL habiendo bajado su participación en la compañía.

La otra polémica respecto a la cuestión indígena es la ampliación del proyecto de Camisea donde REPSOL desarrolló el área Sur del Campo Kinteroni del Lote 57 en 2012, y que sin reportar ninguna actividad en 2013, pasa a vender a finales de enero de 2014, al firmarse con Enagás la venta del 10% de la participación de Repsol en el gasoducto Transportadora de Gas del Perú (TGP)¹¹⁶.

Este proyecto ha recibido una fuerte negativa por parte de indígenas, sociedad civil e incluso Naciones Unidas. Entre ellas la Solicitud del Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial de NN.UU. de suspensión de la expansión del proyecto de Camisea. Y

¹¹¹ Plan de acción 2012-2013 para la aplicación de la política de relaciones con las comunidades indígenas, Perú y Bolivia.
http://www.repsol.com/imagenes/es_es/Plan_accion_CCII_Peru_Bolivia_tcm7-613370.pdf

¹¹² Informe de seguimiento 2012-2013 del plan de acción para la aplicación de la política de relaciones con las comunidades indígenas. Perú y Bolivia.
http://www.repsol.com/imagenes/es_es/Repsol_Plan_de_Accion_Comunidades_Indigenas_Bolivia_Peru_2012_2013_tcm7-654053.pdf

¹¹³ Pronunciamiento feconamncua frente al plan del Gobierno que se salta la consulta previa exactamente en las zonas del lote 39 y 67 en Perú:
<http://vigilanteamazonico.pe/phocadownload/informes/alertas/pronunciamiento%20feconamncua.pdf>

¹¹⁴ Norway ignores advice to divest from oil firm over Amazon tribe:
<http://www.theguardian.com/environment/andes-to-the-amazon/2013/dec/11/1>

Will Norway withdraw from Repsol because of indigenous people?:
<http://www.theguardian.com/environment/andes-to-the-amazon/2013/sep/18/1>

Oil extraction to take place in proposed Amazon tribe reserve
<http://www.theguardian.com/environment/andes-to-the-amazon/2013/nov/26/oil-extraction-amazon-tribe-reserve>

¹¹⁵ El mayor fondo soberano del mundo reduce su exposición a la deuda española. El País 8 Marzo 2013
http://economia.elpais.com/economia/2013/03/08/actualidad/1362746112_736997.html

El fondo soberano de Noruega invierte 11.000 millones en España. El Mundo 23 Noviembre 2013
<http://www.elmundo.es/economia/2013/11/23/528fb1ed63fd3db35a8b456c.html>

¹¹⁶ Informe Anual de Actividades. Pág. 73.



también que se reciba al Relator Especial de los Derechos de los Pueblos Indígenas.¹¹⁷ Se solicitó por parte de Naciones Unidas que pararan los trabajos, el mayor riesgo que se veía para los indígenas eran las pruebas sísmicas 3D y 2D al sur donde se encuentran los pueblos no contactados.¹¹⁸

REPSOL destaca dentro de los contextos en los que pone en práctica y participa del diálogo con las comunidades indígenas, la visita de representantes de la CONAP, (Confederación de Nacionalidades Amazónicas del Perú) a Madrid, lo que se valora positivamente, pero sería importante que REPSOL confirmara la representatividad de la organización, puesta en duda desde algunos ámbitos¹¹⁹, o que en cualquier caso profundizara en el diálogo no disyuntivo con otras organizaciones de legítima y reconocida representatividad como AIDSESP¹²⁰, que lo hace en nombre de 64 federaciones indígenas y 1.500 comunidades. El objetivo de mantener el diálogo abierto es evitar lo ocurrido en el Primer Foro de Empresas y Derechos Humanos en América Latina y Caribe, en agosto 2013 en Medellín (Colombia), donde se generó polémica por la falta de representatividad de las comunidades afectadas u organizaciones defensoras de los Derechos Humanos, sólo el 10% frente al 43% que representaba a empresas, 26% a gobiernos regionales y 21% a agencias de Naciones Unidas¹²¹

Desde el Observatorio de RSC no se pretende dar ni quitar veracidad a estas afirmaciones, sino llamar la atención sobre el hecho de que sí han existido denuncias que REPSOL ni ha recogido en su memoria ni las ha contestado entrando en diálogo con estos grupos de interés.

Por último dentro de este apartado de Derechos Humanos es de destacar cómo en la memoria de 2011 REPSOL presentaba los estudios del grado de inserción social: "... *Nos hemos comprometido a encargar estudios a empresas independientes para que evalúen si cumplimos adecuadamente nuestra normativa de relación con comunidades indígenas en los*

¹¹⁷ Solicitud del Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial de NN.UU. de paro de la expansión del proyecto de Camisea.

http://www2.ohchr.org/english/bodies/cerd/docs/early_warning/Peru1March2013.pdf

James Anaya. Relator Especial de Naciones Unidas Visita a Perú.

<http://unsr.jamesanaya.org/statements/declaracion-del-relator-especial-sobre-los-derechos-de-los-pueblos-indigenas-al-concluir-su-visita-al-peru>

Informes del Relator Especial de Naciones Unidas para los derechos de Pueblos Indígenas.

<http://unsr.jamesanaya.org/special-reports/index-of-reports-of-the-special-rapporteur-on-the-rights-of-indigenous-peoples-james-anaya-by-theme-and-by-region>

Informe del Relator Especial sobre los derechos de los pueblos indígenas, James Anaya. 1/7/2013.

<http://unsr.jamesanaya.org/esp/docs/annual/2013-hrc-annual-report-spanish.pdf>

La ONU exige la "suspensión inmediata" de los planes de gas en la Amazonía. Survival 25 Marzo 2013.

<http://www.survival.es/noticias/9055>

¹¹⁸ El Ministerio de Cultura del Perú bloquea la expansión del proyecto de gas más grande del país, pero ¿hasta cuándo?

<http://www.forestpeoples.org/es/topics/industrias-extractivas/news/2013/12/comunicado-de-prensa-el-ministerio-de-cultura-del-peru-bl>

¹¹⁹ Perú: Pizango: "Conap siempre ha hecho el juego político a gobiernos de turno"

<http://servindi.org/actualidad/61024>

Perú: Indígenas de Amazonas desconocen a CONAP en mesa de diálogo

<http://servindi.org/actualidad/4731>

¹²⁰ Web Aidesep.

<http://www.aidesep.org.pe>

¹²¹ Intervención del Grupo de Trabajo sobre Derechos Humanos y Empresas de la Red-DESC, ante el Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas. Reunión de la Sociedad Civil en Medellín, 27 de agosto de 2013.

http://business-humanrights.org/sites/default/files/media/documents/final_intervention_statement_at_un_wg_organised_civil_society_meeting_in_medellin_27_8_13_spa.pdf



países en los que tenemos operaciones en áreas habitadas por comunidades indígenas". En 2012 y 2013 se deja de hacer referencia a ellos y estos estudios se consideran de gran interés al tratarse de trabajos realizados por terceras organizaciones independientes algo muy valorado teniendo en cuenta los riesgos generados en comunidades indígenas.

La necesidad de comprender que, como establecen los Principios Rectores de Empresa y Derechos Humanos de Naciones Unidas, 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 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 los pueblos indígenas pueden ver vulnerados sus derechos.

En relación a los bancos, tal y como se ha comentado, tienen a través de su labor de intermediación un riesgo muy elevado de que proyectos financiados por ellos en países de riesgo puedan vulnerar los Derechos Humanos. Asimismo, existen otros riesgos globales que afectan a la actividad bancaria: El blanqueo de capitales, que mueve entre un 3% y un 5% del Producto Bruto Mundial¹²², lo que se traduce en cuota de poder económico, institucional y político del crimen organizado. Protagonismo del sistema financiero en la generación de crisis económicas sistemáticas que provocan enormes retrocesos sociales a nivel global, incluyendo los impactos negativos de las épocas-pico de euforia en los mercados financieros (burbuja inmobiliaria, del mercado de materias primas, de alimentos, etc.). Las crisis alimentarias vinculadas a la especulación con *commodities*, cuyo mercado de inversión se ha multiplicado por 12 entre 2003 y 2008¹²³. La financiación de armamento, y en concreto armas controvertidas¹²⁴. Impacto ambiental 'financiado' a través del Project Finance y otras fórmulas de crédito o inversión a proyectos y empresas, con importancia especial del impacto en la emisión de gases de efecto invernadero¹²⁵. Y las operaciones financieras con deuda pública, que han generado tanta desestabilización social en países en desarrollo (y también desarrollados) que la UNCTAD¹²⁶ lanzó en enero de 2012 los Principios sobre Promoción de Otorgamiento y Toma Responsables de Préstamos Soberanos, por la "necesidad de que los acreedores y deudores compartan la responsabilidad en prevenir situaciones de deuda insostenibles."

¹²² Estimaciones del Fondo Monetario Internacional recogidas por Juan Miguel del Cid (2009): 'La prevención del blanqueo de capitales: una aproximación en el contexto de la UE'. ARI N° 103/2009. Fecha: 25/06/2009. Real Instituto Elcano.

¹²³ Recientemente se han dado dos periodos de hambruna extrema, en 2008 y 2011. Durante la crisis de 2008 se estimó que la cifra de personas con hambre aumentó en 115 millones, 55 de ellas niños. (Ángeles Sánchez Díez y José Luis Vivero Pol (2011): La alimentación y la seguridad alimentaria mundial. Capítulo 5 de LA ECONOMÍA MUNDIAL EN TRANSFORMACIÓN. García de la Cruz, J. M., Durán Romero, G. & Sánchez Díaz, A. (coords.). Ed. Paraninfo.)

¹²⁴ Entre 2007 y 2011 la banca concedió financiación a la industria armamentística española por un valor de 1.372 millones de euros (SETEM 2012, "Inversiones que son la bomba. Negocios de la banca con empresas españolas de armamento"). En 2012 aún 43.000 millones de dólares seguían invertidos por parte del sector financiero público y privado para la financiación de productores de bombas de racimo. IKV Pax Christi y FairFin (2012) "Worldwide Investments in Cluster Munitions: A shared responsibility"

¹²⁵ Por ejemplo, Rainforest Action Network (2012) propone una metodología de cálculo de las 'emisiones financiadas' por la banca, basada en la propuesta del Protocolo GHG.

¹²⁶ Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo.



4. Información sobre derechos laborales

COD.	DERECHOS TRABAJADORES	NÚMERO EMPRESAS	%
I.C.24	Desglose del colectivo de trabajadores, por regiones/país, situación, tipo de contratación, modalidad de contrato.	11	31,43%
I.C.25	Gastos salariales por países.	1	2,86%
I.C.26	La empresa reconoce expresamente el derecho a la libertad de asociación de los trabajadores.	21	60%
I.C.27	Reconoce expresamente el derecho a la negociación colectiva.	20	57,14%
I.C.28	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 (internamente y en toda su cadena productiva).	6	17,14%
I.C.29	¿Se compromete a que ningún trabajador sea objeto de ninguna forma de discriminación, maltrato o acoso sexual, psicológico, verbal o cualquier de cualquier otra forma por motivos de discapacidad, género, raza, ideología, sexualidad, etc.?	30	85,71%
I.C.30	La empresa aporta información comparativa entre salario hombre mujer por escalas profesionales.	10	28,57%
I.C.31	¿Se compromete a proporcionar a sus trabajadores un entorno laboral seguro y saludable?	20	57,14%

I.C.24 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.25 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.26 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.27 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.28 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. 29 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.30 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.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.

La empresa debe proteger a los trabajadores en el ejercicio de aquellos derechos que le son de aplicación como individuos y también como miembros de un colectivo. El derecho a la asociación, a la negociación y a la huelga, el derecho a un puesto de trabajo seguro y a un salario digno, el derecho a no ser discriminado por características individuales, deben ser garantizados y fomentados por la empresa como base de cumplimiento de la legalidad y del equilibrio en el marco de las relaciones laborales.

Además de los riesgos en derechos laborales a los que se enfrentan las empresas, derivados de los sectores de actividad de cada una de ellas, hay que añadir el hecho de que, las empresas del IBEX 35, son multinacionales que operan en países en donde los niveles de protección legal y vigilancia son más laxos y en los que el efecto disuasorio de la existencia de normas y penalizaciones se encuentra atenuado. Este contexto multinacional requiere precisamente que las empresas informen de manera más clara sobre su actuación en materia laboral en todos los países en los que tienen actividad y no se quede restringida, en muchos casos, a una información genérica y con un alcance incompleto.



El Índice Global de los Derechos de la Confederación Sindical Internacional¹²⁷ clasifica a 139 países en base a 97 indicadores internacionalmente reconocidos a fin de evaluar dónde están mejor protegidos, en la ley y en la práctica, los derechos de los trabajadores y trabajadoras. Así, clasifica en 5 grupos a los países, desde los que menos riesgo tienen (1), hasta los territorios donde más se vulneran estos derechos (5).

El índice califica a los países del grupo 5 (riesgo extremo) como “Los peores países del mundo para trabajar. Si bien la legislación puede enumerar ciertos derechos, los trabajadores carecen efectivamente de acceso a ellos y están por tanto expuestos a unos regímenes autocráticos y a unas prácticas laborales injustas.” Además, enumera un 6º grupo calificado como 5+, en donde los derechos laborales están igual de limitados, pero además esta situación está “vinculada a unas instituciones disfuncionales como resultado de un conflicto interno y/o una ocupación militar”.

En los países del grupo 4 (riesgo alto), “Los trabajadores de los países han denunciado violaciones sistemáticas. El Gobierno y/o las empresas están firmemente decididos a acallar la voz colectiva de los trabajadores poniendo en peligro los derechos fundamentales”.

Según este índice, se puede concluir que una gran cantidad de empresas del IBEX operan o tienen presencia en países con una calificación extrema (5+ o 5), tales como Colombia, China, Turquía, India y Arabia Saudí. En los países con nivel alto (4), destaca la presencia de empresas en EEUU, México, Marruecos, Argentina y Perú.

Según el Índice Global de los Derechos de la Confederación Sindical Internacional del 2014¹²⁸, se puede concluir que las empresas del IBEX operan o tienen presencia en 23 países con una calificación extrema, en los que 30 de las 35 empresas están situadas en al menos uno de dichos países.

Los países con mayor número de empresas son Colombia (19), China (18), Turquía (15), India (15), Arabia Saudí (14) y Grecia (13).

¹²⁷ http://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/survey_ra_2014_esp_v2.pdf

¹²⁸ http://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/survey_ra_2014_esp_v2.pdf



Presencia en Países con Nivel Extremo en el Índice Global de Derechos Laborales	
País	Nº Empresas
Colombia	19
China	18
India	15
Turquía	15
Arabia Saudí	14
Grecia	13
Emiratos Árabes Unidos	12
Argelia	12
Egipto	10
Guatemala	8
Malasia	6
Catar	5
Corea del Sur	5
Filipinas	5
Ucrania	5
Libia	3
Nigeria	3
Camboya	1
Laos	1
Siria	1
Costa de Marfil	1
Sudán	1
Zimbabue	1

Fuente: Elaboración Propia

En los territorios con nivel alto, el número es de 22 países con presencia de las empresas del IBEX, entre los que destacan por la cantidad de empresas EEUU (27), México (27), Marruecos (20), Argentina (20) y Perú (17).

En un contexto social y económico marcado por la crisis, las condiciones laborales continúan en descenso tanto a nivel global como a nivel nacional¹²⁹. El Gobierno Español publicó en 2013 un Real Decreto¹³⁰ con la intención de “dar un impulso a la modalidad de contratación a tiempo parcial como vía de inserción en el mercado de trabajo, en línea con el resto de países de la zona euro”, sin embargo, no es posible establecer sus consecuencias respecto a la mejora o no en los indicadores de empleo ofrecidos por las empresas ya que se publicó en diciembre del año 2013, ejercicio analizado en este informe.

¹²⁹ [Miles de convenios vencen sin renovar tras un último año de ultraactividad](#)
[El 86% de los españoles cree que sus condiciones laborales han empeorado](#)

¹³⁰ [Real Decreto-ley 16/2013, de 20 de diciembre.](#)



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 este grupo de indicadores en las empresas del IBEX 35. De hecho, este ejercicio se ha producido una bajada en el número de empresas que informan con el suficiente detalle el indicador *desglose del colectivo de trabajadores por países, situación, tipo de contratación, modalidad de contrato (I.C.24)* pues en 2013 han sido once (31%) las empresas que reportan, 4 menos que el año anterior. El motivo principal del descenso es el endurecimiento del criterio para el presente ejercicio, siendo sólo válido el reporte país a país, lo que provoca que las empresas que reportan por regiones o continentes no cumplan con los requisitos mínimos de calidad de la información. El motivo fundamental de dicho endurecimiento es el de establecer un nivel de información suficiente que permita conocer el desempeño y los riesgos a los que está sometida la empresa en los distintos países en los que opera, siendo necesario para ello un desglose de su plantilla a dicha escala.

La presentación de datos de forma agregada o por regiones reduce considerablemente la calidad de la información reportada al no saber la cantidad de personal ubicada en los distintos países y así poder extraer conclusiones más claras acerca de los países donde emplean a más trabajadores, evaluando así su contribución a la creación de empleo, pero también los territorios donde pueden existir mayores riesgos de vulneración de derechos humanos o laborales. Esta situación sería fácil de corregir al disponer de los datos las propias empresas, por lo que se sigue insistiendo en la mejora de la calidad de la información en este ámbito de cara a futuros informes.

En esta situación se encuentran empresas como BBVA o BANCO SANTANDER, que aportan un desglose con la situación de sus empleados exponiendo los tipos de contrato o categoría profesional por género, pero sin un desglose a nivel país que impide valorar de forma efectiva su desempeño en cada territorio y los riesgos a los que están sometidas en cada uno de ellos.

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, puestos directivos, etc.

Otra de las grandes deficiencias encontradas en este indicador es la forma de reportar y la calidad de la información, siendo una de las más dispares por presentar alcances desiguales según lo que se esté reportando, por lo que la extracción de conclusiones comunes es compleja. Así, cabe mencionar casos concretos que pueden arrojar luz sobre esta cuestión. Tal es el caso de JAZZTEL, que a 31 de diciembre de 2013 contaba con 4.104 empleados, 559 en su sede central de Madrid y 3.545 en sus call centers (1.146 en Chile, 1.818 en Colombia y 580 en España), aumentando un 20% en 2013 el número de trabajadores, principalmente en los call centers. Sin embargo, la empresa sólo desarrolla la información desglosada para los 559 trabajadores de Jazztel España, ofreciendo información sobre antigüedad, nivel profesional, edad y titulación. Para el total de los empleados, sin clasificar por país, también ofrece información sobre categorías



profesionales. Un dato que ofrece tanto por país como por categoría profesional y en comparación con el año anterior es el de género.

En el caso de INDITEX, la compañía presenta el tipo de contrato sólo para el caso de España, no para el resto de países, diferenciando entre contrato temporal e indefinido, pero habiendo dejado el pasado ejercicio de presentar la comparativa anual, algo que sí hacía en 2011. Si se hace este ejercicio esta comparativa, se evidencia que ha vuelto a niveles de temporalidad de 2010, cuando el 20% de la plantilla tenía contrato temporal.

Elimina la comparativa del número de trabajadores de las plantillas de los fabricantes que trabajan para INDITEX en cada uno de los clústers, algo que sí se incluía el pasado año y que permitía evaluar la evolución anual. Así, una vez más si se realiza esta comparativa, los analistas podrán observar el caso de Bangladés, donde ha existido un incremento notabilísimo de estos trabajadores, pasando de 228.520 el pasado año, a 358.616 en el presente ejercicio, lo que supone un incremento del 57%, 130.096 de trabajadores. En Bangladés también destaca el dato de que aun habiendo reducido en uno el número de proveedores, número de fábricas pasan de ser 177 a 264 este año. El otro incremento sorprendente es el de China, donde el número de trabajadores pasa de 170.709 en 2012 a 213.445 en 2013.

Todo ello contrasta con los propios trabajadores de la plantilla de INDITEX en los clústers, algo que puede ser comparado ya que presenta el número de trabajadores por país. Así por ejemplo, en Marruecos no tenía nadie el pasado año, en 2013 únicamente tiene 2; en Bangladés tenía 37 y pasa a tener 44. Por el contrario en países donde no tiene producción, como son Suiza y Holanda, tienen respectivamente 951 y 1.440 trabajadores.

En cuanto a la información sobre la fuerza laboral de BANKIA, existe un amplio desglose del colectivo de trabajadores, por regiones/país, situación, tipo de contratación, modalidad de contrato, pero sólo de Bankia SA. Otra cuestión material que sería interesante conocer es el porcentaje de empleos que ha sido subcontratado, dado que muchos servicios han sido externalizados.

En el caso de ARCELORMITTAL La información referente número de empleados indica que la plantilla ha disminuido en los últimos años, derivado de las medidas que ha tomado la empresa para afrontar la crisis. En 2013 declaran 232.353 empleados, lo que representa una reducción de plantilla de 13.766 trabajadores respecto a 2012 y ha conllevado dos huelgas de más de una semana de duración. Los datos se proporcionan de forma agregada ya que no se expone información de trabajadores por país, según categorías, ni género.

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.25)* 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. Este año una empresa (2,86%) ha aportado de forma desglosada esta información. En algunos casos se presentan datos por género, categoría, ratio entre el salario medio y el salario mínimo local, pero ninguna compañía aporta información comparativa de salarios de forma completa que permita 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.

En relación a este indicador el Informe mundial sobre los salarios 2012/2013 de la OIT¹³¹, destaca que la renta anual destinada a la remuneración de la mano de obra ha experimentado una reducción desde los años 80, efecto contrario del que han experimentado las rentas del capital.

Inditex en lo que respecta no ya a su cadena de suministro no existe cláusula similar, de "salario decente", en su Código de Conducta, pero también se encuentran protestas contra las condiciones salariales de estos.¹³²

TELEFONICA informa en su herramienta ATLAS de los gastos salariales por país, no obstante esta información no se publica en la memoria, ni tampoco los datos salariales medios por país ni por escala profesional, ni por género.

Destacable también es el caso de INDRA, que incluye información por región sobre la relación porcentual entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local (SML). Para todos los casos los datos indican que está por encima del SML, pero para este indicador, dado el gran número de países que engloba cada una de estas regiones, con diferentes niveles de vida, no se estima adecuada la manera de reportar esta información siendo más adecuado a efectos comparativos un desglose por país. Además, este año como novedad aporta el dato por país de la relación entre la retribución total anual del mejor pagado en cada país con la retribución total anual media de toda la plantilla. Las mayores diferencias (porcentajes de dos dígitos entre 10,1 y 19,2) se producen en Brasil, Colombia, México, Perú, El Salvador, Uruguay y España. Sin embargo, este indicador puede esconder grandes desigualdades, por lo que sería deseable que INDRA además aportase la relación entre el mejor pagado y el peor pagado por cada país para tener un conocimiento más exacto sobre el desempeño de su política de igualdad en materia salarial.

Algunas empresas no reportan prácticamente datos de gastos salariales. Tal es el caso de TECNICAS REUNIDAS, del que no se ha encontrado información detallada sobre las características del sistema retributivo y sobre las cifras de evolución de los salarios y de la distancia entre el salario más bajo y el salario mínimo legal. Tampoco se ha encontrado información detallada sobre el reparto por categorías del coste total de los salarios. IAG es otra de las compañías que no informa sobre los gastos salariales por países ni ofrece datos comparativos entre los salarios de hombres mujeres por escalas profesionales.

En el caso de EBRO FOODS, la memoria no ofrece ningún tipo de información ni desglose que permita comprobar los niveles de retribución existentes ni los ratios por género o por categoría profesional. La única información disponible sobre política retributiva es la extraída del Código de Conducta que dice: "el Grupo ofrecerá a sus empleados un nivel

¹³¹ Informe mundial sobre los salarios 2012/2013. Organización Mundial del Trabajo.

Los salarios y el crecimiento equitativo.

http://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_195244.pdf

¹³² Cuando comprar barato sale caro

<http://blogs.publico.es/esther-vivas/2013/01/08/cuando-comprar-barato-sale-caro/>



retributivo justo y adecuado al mercado laboral en el que desarrolla sus operaciones". Esta información es claramente insuficiente sin unos desgloses adecuados que permitan comprobar el nivel de cumplimiento. Además es especialmente preocupante la falta de datos teniendo en cuenta la información publicada en 2012¹³³ respecto a mujeres trabajadoras en los arrozales de Marruecos, las cuales denuncian que con el salario recibido no tienen suficiente para cubrir gastos los gastos de la familia y tienen que pedir un préstamo. Además, afirman que cobran menos que los hombres, a pesar de que Ebro Foods indica en su Código de Conducta la promoción de igualdad de trato y oportunidades, incluyendo el nivel salarial. Esta información fue desmentida por Ebro Foods en su Informe de RSC de 2012¹³⁴, pero sin un desglose adecuado no es posible comprobar la veracidad de ambas declaraciones y la duda sobre el nivel de cumplimiento sigue vigente.

Según informa la CSI en un nuevo informe¹³⁵ "en más de la mitad de los países estudiados, se ha despedido o discriminado a trabajadores y trabajadoras a causa de su pertenencia a un sindicato", además afirman que "la negociación colectiva se ha visto severamente debilitada en países con relaciones laborales sólidas como Portugal, Grecia, Rumania, España e Italia". 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 independientemente¹³⁶. 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.

El análisis de los distintos indicadores sobre derechos laborales de 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.26)* y el *reconocimiento explícito del derecho a la negociación colectiva de los trabajadores (I.C.27)* los que muestran los mayores porcentajes de empresas que cumplen; veintiuna (60%) para el primer caso y veinte (57,14%) para el segundo. Sin embargo se aprecia en numerosas empresas una contradicción entre la declaración de compromisos y la escasez 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. Como se viene constatando año tras año en este informe, la calidad del reporte en materia de derechos laborales no registra variaciones notables y esto se pone de manifiesto a la hora de aportar datos cuantitativos sobre empleados afiliados a sindicatos y cubiertos por convenios colectivos y desglosados por país. Lo más habitual es que las empresas aporten información muy dispar, o un porcentaje global, datos por divisiones, datos sobre alguno de los países donde operan, o únicamente de España. Resulta muy esclarecedor que en algunos casos, las empresas declaren su compromiso a respetar estos derechos de

¹³³ Informe "La empresa y los derechos humanos" de Intermón Oxfam de 2013.

¹³⁴ Informe de RSC de Ebro Foods del año 2012.

¹³⁵ Informe anual sobre las violaciones de los Derechos Sindicales, 2013.

¹³⁶ <http://survey.ituc-csi.org/China.html#tabs-1> y <http://survey.ituc-csi.org/Colombia.html#tabs-3>



acuerdo a la legalidad de cada país. Tal como se ha señalado, en muchos casos estas legislaciones no garantizan la puesta en práctica de estos derechos, y es más, en muchos países ni siquiera están reconocidos por la propia legislación, lo que deja desamparados a los trabajadores de esos territorios.

Tal es el caso de SACYR, que afirma: "Sacyr apoya los derechos de asociación, representación sindical y negociación colectiva de todos sus empleados, de acuerdo con las normas de cada país". Y también dice: "El 100% de la plantilla de Sacyr en España está acogido a convenios colectivos sectoriales, en función de la actividad desarrollada, y en el resto del mundo a aquellas normas nacionales y sectoriales que resultan de aplicación". Teniendo en cuenta que hay países donde la empresa opera y los derechos a la negociación colectiva y a la libertad de asociación no están reconocidos o no se ejercen en la práctica, este compromiso es claramente insuficiente y deja totalmente desprotegidos a empleados como los 3.000 trabajadores con los que cuenta el grupo en Panamá, siendo el segundo país con más empleados del Grupo y donde existe un riesgo alto de vulneración de derechos laborales según la CSI.

En el caso de FCC, la empresa no proclama un reconocimiento expreso respecto al derecho a la libertad de asociación de los trabajadores. En el Informe de RSC dice: "La complejidad en la gestión y protección de los derechos laborales para el Grupo FCC tiene distintas implicaciones según se considere España o el resto del mundo". Y luego expone: "Cabe destacar, que en España la totalidad de la plantilla del Grupo FCC está cubierta por convenios de negociación colectiva. Esta modalidad de regulación laboral es la predominante en el conjunto de la organización a nivel internacional, sin perjuicio de otras formas de regulación". Estas afirmaciones dejan muchas dudas acerca de la situación de los derechos laborales de sus trabajadores en países donde el grupo opera y existen riesgos de vulneración o directamente no existen ciertos derechos laborales.

Jazztel, a través del compromiso con los valores del Pacto Mundial, se compromete con el derecho de libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. Sin embargo, en su informe no hace referencia a tales derechos ni da información sobre el número de trabajadores sindicados o si trabajan o no bajo un convenio colectivo. Sería recomendable que la empresa aclarara su defensa y respeto por estos derechos ya que en 2013 fueron cuestionados en Chile¹³⁷ tras haber ratificado en 2012 la corte de apelaciones una sentencia contra Jazzplat por prácticas antisindicales¹³⁸. Del mismo modo, recordemos que opera en Colombia país en el que los derechos de sindicación, a la negociación colectiva y el derecho a la huelga no están garantizados.¹³⁹

Jazztel no informa del número de reclamaciones y sanciones que ha recibido por incumplimiento de derechos laborales, cuando también en Chile ha tenido varias demandas por despido improcedente¹⁴⁰, infracción del régimen de maternidad¹⁴¹ o malas condiciones¹⁴².

¹³⁷ <http://www.sintrachile.cl/accion-de-denuncia-en-jazzplat-chile-call-center/>

¹³⁸ <http://sentenciasrelevantes.blogspot.com.es/2012/06/corte-de-apelaciones-de-santiago-rol.html>

¹³⁹ Informe sobre las violaciones de los derechos sindicales. Confederación Internacional Sindical. <http://survey.ituc-csi.org/Colombia.html?edition=336#tabs-2>

¹⁴⁰ <http://jurisprudencia.vlex.cl/vid/-478409826>

¹⁴¹ <http://jurisprudencia.vlex.cl/vid/-478402014>

¹⁴² <https://www.youtube.com/watch?v=Nd1yO3WJleI>



Mientras la información cuantitativa sobre empleados afiliados a organizaciones sindicales es claramente insuficiente, las empresas aportan con algún grado de desglose los empleados amparados por convenios colectivos, pero aún es insuficiente para conocer como nuestras empresas integran sus compromisos en materia laboral con el desempeño en países en los que dichos derechos, amparados por normativa internacional, no se encuentran suficientemente amparados por las legislaciones nacionales. Además en algunos casos llamativos destaca que se han reducido los porcentajes de empleados cubiertos con convenios colectivos o bajo representación sindical.

CAIXABANK asume y respeta la Declaración Tripartita de Principios de Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT, así como el principio de representación sindical de sus empleados y empleadas. Destacando que la totalidad de sus empleados están cubiertos por convenio colectivo, pero sin mostrar datos de la representación sindical.

En REPSOL tanto el porcentaje de mujeres como de hombres en convenio vuelve a descender, pasando de ser 55% y 59% al 54% y 58% respectivamente. Respecto al dato total de trabajadores en convenio el dato presentado es erróneo, se trata de un porcentaje que viene a ser el 57% del total, igual que el año pasado, algo que no concuerda con el hecho de que tanto para mujeres como para hombre haya bajado un punto porcentual. De esta forma se trata del cuarto año consecutivo de descenso de trabajadores en convenio sin explicar las razones por parte de la compañía.

GAS NATURAL FENOSA recoge su compromiso con estos derechos en su Política de Derechos Humanos. Informa que las sociedades del grupo cuentan con representantes de los trabajadores elegidos libremente, con pleno respeto al principio de legalidad y libre sindicación. Por otro lado, aporta información sobre el porcentaje de empleados bajo convenio colectivo para distintos países, correspondiente a un total del 79,6%, y aporta información sobre el porcentaje de trabajadores con afiliación sindical también desglosado para distintos países y con la información de los últimos 3 años, lo que permite comprobar la disminución de este porcentaje para casi la totalidad de los países.

En el caso de ARCELORMITTAL, informan del número de trabajadores cubiertos por convenios colectivos, 94%, lo que representa un incremento de 9 puntos respecto a 2012, incluyendo en 2013 información por regiones y países en los que se han negociado convenios colectivos, por primera vez o se han renegociado. Sin embargo no explicitan en que países/sedes aún no disponen de convenios colectivos.

Acerca de la negociación colectiva, ABERTIS señala que el 89,4% de la plantilla (cinco puntos por encima de la cifra de 2012) está cubierta por un convenio colectivo; tanto en Francia como en Brasil la cifra llega al 100% de los empleados, mientras que en Chile es del 31,3%. A pesar de no reconocer expresamente el derecho que tienen a la libertad de asociación sus trabajadores en todos los países en los que opera y el derecho a la negociación colectiva, sí que declara asegurar un marco de relaciones laborales corporativo en aquellos países en los que los empleados carecen de un convenio colectivo y en equivalencia a las funciones que estos desempeñan en el resto de países en los que opera la empresa y sí disponen de ese convenio. En junio de 2013, estuvo a punto de llevarse a cabo una huelga en los peajes catalanes que exigía, entre otras cosas, el desbloqueo de la negociación colectiva¹⁴³. Finalmente, los sindicatos llegaron a un acuerdo con las concesionarias de

¹⁴³ [Los empleados de Abertis convocan paros en los peajes durante el puente de Sant Joan](#)



Abertis para desconvocar el paro¹⁴⁴. Estos hechos, muy relevantes para los grupos de interés de la compañía, no se recogen en la documentación consultada.

Un escaso avance se aprecia en cuanto al 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.28)*, 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 2013 han sido seis (17,14%) las que lo cumplen.

La mayoría de las empresas del IBEX 35 manifiestan compromisos con normativa internacional como es la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo. Además, es común entre la mayoría de las empresas asumir que con la adhesión al Pacto Mundial o la mención al seguimiento de la normativa internacional anteriormente citada es suficiente para dar cumplimiento a la protección de los derechos de los trabajadores, sin embargo una simple mención no indica los procedimientos y mecanismos con los que cuenta la empresa para darles cumplimiento.

Así, DIA, además de su adhesión al Pacto Mundial, expone que respeta e impulsa el ejercicio de los derechos individuales y colectivos con arreglo a la legislación específica de cada uno de los países en los que está presente. Este compromiso, sin embargo, es claramente insuficiente en el caso de su plantilla de China, un país calificado por la CSI “como uno de los peores del mundo para trabajar pues si bien la legislación enumera ciertos derechos, los trabajadores carecen efectivamente de acceso a ellos y están por tanto expuestos a unos regímenes autocráticos y a unas prácticas laborales injustas”¹⁴⁵. Por tanto, sería necesario que la empresa explicara con claridad cuál es la situación de los trabajadores que realizan su labor sin convenio o que no tienen comité de empresa y que medidas toma la propia compañía para asegurar que estos trabajadores no se ven perjudicados por estas circunstancias.

Por otra parte, OHL tampoco especifica cómo garantiza estos derechos en territorios donde no existen o se vulneran sistemáticamente, tal y como ocurre en países en los que opera como Chile, Colombia, Argelia, EEUU o Catar. A este respecto la empresa expone datos que indican que es precisamente en esos países donde se dan los porcentajes más bajos de empleados de todo el grupo cubiertos con convenios colectivos y seguros de vida y accidentes. Especialmente preocupante es el caso de Catar, donde OHL cuenta con más de 1.500 trabajadores que no disponen de ninguno de estos derechos y en donde se han denunciado continuas vulneraciones de derechos humanos y laborales en el sector de la construcción¹⁴⁶.

GAMESA expone algunos datos que permiten conocer el número de empleados cubiertos por convenio colectivo, llegando al 24,16% del total de la plantilla. China e India, donde han aumentado el número de trabajadores durante 2013, no tienen ningún trabajador cubierto por convenio. A este respecto, Gamesa informa sobre las particularidades en dichos países

¹⁴⁴ [Los trabajadores de autopistas de Abertis en Catalunya desconvocan la huelga](#)

¹⁴⁵ [Índice Global de los Derechos de la CSI: Los peores lugares del mundo para los trabajadores](#)

¹⁴⁶ [Debe ponerse fin a la explotación de trabajadores migrantes de la construcción](#)

[Trabajar hasta la muerte en Qatar](#)
[Building a Better World Cup](#)



en este ámbito y sobre su intención de favorecer el correcto desarrollo de la actividad sindical. Sin embargo, no solo China e India son países con las peores condiciones laborales para los trabajadores sino que Kenia, Marruecos, EEUU, Honduras, México, Grecia y Turquía, países en los que Gamesa tiene presencia, también lo son¹⁴⁷. Cabría por tanto aplicar medidas con urgencia en estos territorios e informar sobre las mismas.

El BANCO SANTANDER reconoce la libertad de asociación, negociación colectiva y se compromete a respetar las disposiciones del Convenio de la OIT. No obstante, en su compromiso de respeto se remite a la normativa local en cuanto a su cumplimiento. Sería recomendable por tanto que el Banco Santander adoptase los estándares internacionales de la OIT cuando la legislación nacional sea más restrictiva. También sería aconsejable que la entidad reportase sobre el ejercicio efectivo del derecho a la negociación colectiva, reportando sobre el porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo. En relación a la libertad de asociación, no se ha encontrado evidencia en la información analizada del volumen de trabajadores sindicalizados por país, o referencias a huelgas o conflictos laborales de otra índole.

Por otro lado, en el Código Ético y en la Política General de Responsabilidad Social Corporativa, IBERDROLA se compromete a respetar los derechos de los trabajadores y los derechos humanos, incluyendo la no discriminación, el acoso, la libertad de asociación y negociación colectiva, la seguridad en el trabajo, el rechazo al trabajo infantil y el trabajo forzado, independientemente del país en el que operen y si estos derechos están o no garantizados por la legislación nacional.

En cuanto a la información sobre compromisos de no discriminación **(I.C.29)**, en 2013 son treinta (85,71%) las empresas que manifiestan algún tipo de compromiso a que ningún trabajador sea objeto de ninguna forma de discriminación. Esto supone un gran avance respecto a ejercicios anteriores, lo que pone de manifiesto la creciente preocupación de las empresas en proteger los derechos de sus trabajadores. Sin embargo, lo más característico en cuanto a la información de las empresas sobre no discriminación es la declaración de compromiso, el establecimiento de políticas relacionadas y sólo en algunos casos, la elaboración de planes específicos. Lo que suele echarse en falta es información cuantitativa sobre resultados, que en muchos casos queda restringida a España. 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. Un dato que podría poner en evidencia la falta de efectividad de estas medidas es la creciente brecha salarial entre hombres y mujeres. De acuerdo Eurostat la brecha salarial en España es de 19,3 solo por detrás de 4 países de Europa, en los que la brecha salarial es mayor¹⁴⁸.

Por otro lado y según el índice sobre la Brecha de Género Mundial, elaborado por el Foro Económico Mundial en 2012¹⁴⁹, se puede determinar que las empresas del IBEX operan o tienen presencia en 8 países con un nivel extremo y 22 de las 35 empresas están situadas en al menos uno de estos países.

Los países con nivel extremo que tienen un mayor número de empresas son Marruecos (20), Arabia Saudí (14), Egipto (10) y Omán (5).

¹⁴⁷ Según el Índice Global de los Derechos Laborales 2014 elaborado por la Confederación Sindical Internacional

¹⁴⁸ http://economia.elpais.com/economia/2015/03/05/actualidad/1425554210_625645.html

¹⁴⁹ http://www3.weforum.org/docs/WEF_GenderGap_Report_2012.pdf



Presencia en Países con Nivel Extremo en la Brecha de Género	
País	Nº Empresas
Marruecos	20
Arabia Saudí	14
Egipto	10
Omán	5
Pakistán	1
Siria	1
Yemen	1
Costa de Marfil	1

Fuente: Elaboración Propia

En los países con nivel alto, el número aumenta a un total de 55 países con presencia de las empresas del IBEX, entre los que destacan por el número de empresas México (27), Brasil (25), Chile (25), Italia (22), Francia (22), Colombia (19) y China (18).

Relacionado con las políticas de igualdad se encuentra la implementación de algún procedimiento para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo. En este caso encontramos que la mayoría de las empresas que reportan sobre esta cuestión informan de la existencia de compromisos y en ocasiones, de medidas tomadas, pero no se suele aportar información más detallada sobre los casos recibidos y de su resolución. Por ejemplo ENAGAS manifiesta su compromiso con la igualdad de oportunidades y condena cualquier actividad que implique acoso (*mobbing*), contemplado en sus Principios de Actuación, observándose una leve tendencia positiva a la presencia de mujeres en la compañía y en los puestos directivos. La empresa cuenta con un canal ético para que los trabajadores puedan denunciar de forma anónima y confidencial cualquiera situación de discriminación o acoso, y se menciona que se han gestionados 2 notificaciones a través de este canal. Sin embargo no se menciona los procedimientos de análisis y resolución de estas denuncias ni las actuaciones derivadas de las mismas.

ACCIONA rechaza cualquier tipo de discriminación, comprendiendo la discriminación por motivos de edad, raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional, orientación sexual, origen social o discapacidad. También rechaza cualquier manifestación de acoso físico, psicológico, moral o de abuso de autoridad, o cualquier otra conducta que intimide u ofenda los derechos de las personas. No obstante, no hay evidencia de mecanismos de control, más allá de los recogidos en su Código de Conducta y el canal de denuncias, para evitar este tipo de abusos.

Al igual que en el ejercicio anterior, BANCO POPULAR comunica en materia de discapacidad que poseen diversas iniciativas para la contratación directa de personal con discapacidad, nombrando algunas de ellas, pero sin aportar información sobre resultados esperados ni obtenidos con éstas. En este sentido, no aporta datos cuantitativos sobre la cantidad de discapacitados y ni categorías profesionales a los cuales pertenecen; por lo



que sería deseable que el Banco pueda aportar más datos que permita valorar la situación en materia de no-discriminación y la efectividad de las medidas adoptadas en esta materia.

GAMESA también recoge en su código de conducta el compromiso a que ningún trabajador sea objeto de ninguna forma de discriminación, maltrato o acoso sexual pero el protocolo de actuación solo es de aplicación en España por lo que sería deseable hacerlo extensible a todas las regiones.

En el caso de BANKINTER, la iniciativa *Integración discapacidad* fomenta la contratación de personal con discapacidad. Sin embargo, sigue sin alcanzar el 2% exigido por la ley (se sitúa en 1,15% con 47 empleados), manteniendo la misma estrategia del año anterior: firmar acuerdos de colaboración con instituciones y centros de empleo. Por otro lado, también existe el Plan de Igualdad para favorecer la conciliación familiar y laboral para el que se han elaborado una serie de indicadores semestrales. Bankinter ha obtenido el certificado EFR¹⁵⁰ que se basa en el respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral, al apoyo en la igualdad de oportunidades y a la inclusión de los más desfavorecidos.

Con respecto a la diversidad e igualdad de oportunidades BME manifiesta su compromiso genérico y sólo cita de forma explícita la igualdad entre mujeres y hombres. Se informa de la aplicación de este compromiso 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, la efectividad de estas políticas pueden ser cuestionable al analizar indicadores como el número de personas con discapacidad contratadas (únicamente ocho), el hecho de que el porcentaje de mujeres contratadas se haya mantenido durante los tres últimos años en torno al 37% frente al 63% de hombres y que no haya mujeres en la alta dirección.

El Código de Conducta de EBRO FOODS prohíbe el abuso de autoridad y cualquier tipo de acoso, ya sea de tipo físico o psicológico, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil para las personas. Aunque su compromiso al respecto es claro, no proporciona información en la memoria sobre mecanismos que garanticen su cumplimiento ni posibles casos sufridos durante el período. A este respecto, se entiende que el único control que existe es la recepción de denuncias sobre posibles incumplimientos a través del canal de denuncias habilitado, pero del que no se presentan resultados. Esta falta de información es especialmente preocupante al conocerse casos como el de los trabajadores de la fábrica de arroz Brillante en Jerez, que denunciaron en 2013 el acoso al que están siendo sometidos desde que llegó el nuevo director de la instalación en octubre de 2011¹⁵¹. Esta situación pone de manifiesto la ineficacia de los compromisos adquiridos en el código de conducta sin unos controles y mecanismos que aseguren su cumplimiento.

¹⁵⁰ <http://www.masfamilia.org/> "EFR es un movimiento internacional que, formando parte de la RSE, se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral, al apoyo en la igualdad de oportunidades y a la inclusión de los más desfavorecidos, tomando como base la legislación vigente y vinculante y la negociación colectiva, de forma que las empresas efr realizan una autorregulación voluntaria en la materia. EFR responde a una nueva cultura sociolaboral y empresarial basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuos. En la actualidad, Fundación Másfamilia es la propietaria del esquema privado de certificación efr, así como del modelo de gestión ad hoc y licenciataria de la marca del mismo nombre"

¹⁵¹ <http://andaluciainformacion.es/jerez/352572/la-plantilla-de-ebro-food-se-echa-a-la-calle-por-el-acoso/>



También relacionado con la implantación de políticas de igualdad y la no discriminación y que permite ver si las empresas son activas en dichas políticas, es el indicador **(I.C.30) la empresa aporta información comparativa entre salario hombre mujer por escalas profesionales**. 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. En 2013 ha disminuido a diez empresas (28,57%) las que aportan información sobre la *diferencia entre el salario de las mujeres con respecto al de los hombres por escalas profesionales*, pero en ninguno de los casos se aporta información desglosada por todos los países. Esta situación es todavía más preocupante al conocerse informaciones actuales sobre la brecha salarial, que a día de hoy se encuentra en el nivel más alto de la crisis¹⁵², cifrándose en un 23,9% menos de salario para las mujeres en el desempeño de trabajos de igual valor. Se aprecia 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. En muchos casos las empresas que informan sobre este indicador se refieren a salarios bases o salarios medios, datos que no reflejan si la empresa realmente es coherente con el principio de igualdad, por lo que se considera más adecuado 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.

En algunos casos la información ni siquiera es reportada, alegando cuestiones de confidencialidad. Tal es el caso de AMADEUS que no aporta información sobre salarios ni diferenciación por sexos o países por considerarlo información confidencial, indicando únicamente que cuentan con programas de remuneración variable asociados al rendimiento individual y de la empresa y que la fijación de la prestación se hace conforme a la legislación tributaria y el mercado en cada lugar.

Algo similar ocurre en ABERTIS, la empresa declara que los salarios son información confidencial mencionando que los mismos se establecen en base a categorías profesionales y al denominado "Programa de Dirección por Objetivos", pero sin aportar más información.

En relación al salario por género, TELEFÓNICA ofrece datos de desviación entre el salario base de hombres y mujeres -desglosado en gerentes y mandos medios- sólo para España, Reino Unido y Brasil, alegando que son los mercados más materiales sin determinar el criterio aplicado para definir la materialidad cuando, por ejemplo, si se tiene en cuenta el número de empleados Argentina y Perú son más relevantes que Reino Unido y no ofrecen sus datos.

Una de las características más presente en las empresas que reportan algún tipo de información, es que el alcance de la misma no cubre todos los territorios donde la empresa tiene trabajadores. Tal es el caso de GAS NATURAL FENOSA, que aporta información para España y otros 10 países, REC, que aporta datos sólo para España o REPSOL que expone datos de 8 países. Asimismo, estas dos últimas proveen la información tomando el salario base y dejando fuera los complementos salariales y los extrasalariales que vienen a ser los verdaderos índices de discriminación.

¹⁵² [La brecha salarial entre hombres y mujeres, en el nivel más alto de la crisis](#)



Varias empresas, entre ellas BANCO SABADELL y CAIXABANK, explican que la diferencia entre salarios está relacionada con la menor antigüedad en plantilla de las mujeres. En el caso de este último el banco señala que, si bien cada vez más se tiende a un modelo retributivo vinculado al desempeño, los cambios de nivel por antigüedad y los trienios derivados del Convenio Colectivo provocan todavía diferencias salariales por género (la antigüedad media de los hombres es 16 años frente a 13 años de las mujeres). Así, el ratio de remuneración total hombres frente al de mujeres es, a nivel directivo, del 103%, a nivel intermedio del 118% y, para el resto de los empleados, del 126%. En cambio si atendemos a la ratio de remuneración total de hombres versus mujeres para empleados menores de 30 años, el ratio es del 99%.

El indicador **(I.C.31) compromiso de la empresa a proporcionar a sus trabajadores un entorno laboral seguro y saludable**, 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 al Pacto Mundial. 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. En 2013 veinte empresas (57,14%) cumplían con este compromiso.

CAIXABANK cuenta con dos Comités de Seguridad y Salud Laboral donde están representados el 100% de los empleados. El primero es el Comité Único de Seguridad y Salud Laboral, un comité paritario con representación a partes iguales de la dirección y los representantes de los trabajadores. Asimismo, cuenta con el Comité de coordinación de prevención de riesgos laborales que se encarga de definir, establecer y revisar los objetivos de seguridad y salud de la entidad, además de velar por el cumplimiento de la legislación vigente.

En el caso de OHL, proporciona información respecto a la prevención de riesgos laborales, de la que se puede apreciar un intento de mejora continua además de un descenso significativo de la siniestralidad¹⁵³. Sin embargo, la falta de desglose por países impide hacerse una idea de si estos avances se están produciendo por igual en todas las regiones donde opera o, si por el contrario, existen determinados territorios donde sería deseable un mayor énfasis en políticas de prevención laboral.

Sobre IAG merece la pena apuntar que, en materia de seguridad y prevención laboral, ofrece un mayor detalle de las medidas y políticas establecidas y que resulta interesante conocer los progresos del Programa Avanza que ha sido concebido como “un modelo de gestión centrado en las personas”¹⁵⁴. No obstante, la falta de datos cuantitativos limita el entendimiento de dichas iniciativas.

Para TÉCNICAS REUNIDAS la seguridad es la primera preocupación según su análisis de materialidad y el aspecto en el que obtiene mejores resultados según los indicadores publicados: sobre horas totales trabajadas (70.540.790) ofrece en una tabla, el número de fallecimientos (0) el índice de gravedad (SR), el índice de incidencia (LTIR) y el índice de frecuencia (TRIR) que cumplen en 2013 con los retos establecidos. Se informa también

¹⁵³ Pág 116 de la Memoria: “En 2013 se produjo un descenso del 10,13% del índice de incidencias de siniestralidad del Grupo, incluidas todas las divisiones, con respecto al año anterior”.

¹⁵⁴ Pág. 62 de la Memoria.



sobre el índice de absentismo acumulado (2,71). Según la memoria de sostenibilidad¹⁵⁵ la empresa, que ensalza la política “cero accidentes” como objetivo corporativo y logro mayor, en 2013 ha tenido un índice de accidentes con baja del 0,26%.

Esta materia, además, es especialmente sensible y con mayor atención por parte de la opinión pública a nivel mundial después de haber ocurrido accidentes graves en la cadena de suministro de algunas multinacionales extranjeras y también españolas pertenecientes al selectivo IBEX 35 y conocerse que las condiciones de seguridad, higiene y salud no eran las adecuadas inclusive después de haber pasado satisfactoriamente auditorías sociales recientemente, poniendo igualmente en entredicho algunas normas certificables de referencia en la materia.

Respecto este control de la cadena de suministro, el 2013 ha estado marcado por el derrumbe del edificio “Rana Plaza” en Bangladesh, donde murieron más de mil personas y hubo más de 2 mil heridos¹⁵⁶. Este accidente puso de manifiesto, una vez más, las pobres condiciones en las que trabajan los empleados de los proveedores de las mayores firmas textiles a nivel mundial, entre ellas varias españolas¹⁵⁷. Las condiciones laborales eran tales, que en este caso los trabajadores fueron obligados a seguir trabajando a pesar de las grietas aparecidas en el edificio un día antes del derrumbe¹⁵⁸. Esta situación provocó que las grandes firmas textiles se comprometieran a mejorar las condiciones de trabajo alcanzando un acuerdo sobre seguridad en los edificios y prevención de incendios en Bangladesh¹⁵⁹, lo que sin duda representa una mejora en las condiciones laborales, pero que tiene un alcance muy limitado al tratarse sólo de un ámbito, la seguridad de edificios, y en un país concreto. Más recientemente, el informe “Flawed fabrics”¹⁶⁰, publicado por SOMO - Centre for Research on Multinational Corporations en octubre de 2014 tras una investigación de 3 años, vuelve a poner de manifiesto las condiciones laborales a las que son sometidos los empleados textiles, en este caso en el sudeste de la India, denunciando graves violaciones de los derechos humanos y laborales¹⁶¹.

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 falta de transparencia mucho mayor en la información aportada sobre países más sensibles.

Por último está el caso de empresas con amplias cadenas productivas subcontratadas a través de proveedores que en algunos casos tienen una fuerte dependencia de la casa matriz desde una perspectiva mercantil.

A este respecto, INDITEX incluye por primera vez este 2013 tabla sobre la incidencia de los accidentes de trabajo y duración media de la baja, lo que tras venir siendo demandando en nuestros últimos informes se valora muy positivamente, a pesar de que exclusivamente facilite tal información para España y no aporte datos respecto al resto de países del

¹⁵⁵ Memoria de Sostenibilidad, página 27

¹⁵⁶ [Los escombros de la tragedia](#)

¹⁵⁷ [El derrumbe en Bangladesh eleva la presión sobre firmas textiles occidentales](#)

¹⁵⁸ [Lo que cuesta de verdad la ropa](#)

[Detenido el ingeniero que advirtió del derrumbe en Bangladesh el día antes de la tragedia](#)

¹⁵⁹ <http://bangladeshaccord.org/>

¹⁶⁰ [Flawed Fabrics - The abuse of girls and women workers in the South Indian textile industry](#)

¹⁶¹ [Trabajo esclavo en la india](#)



mundo en los que tiene trabajadores la compañía. Al ser el primer año no se puede comprobar evolución apreciando si existe o no mejoría en los datos presentados.

En el campo de la prevención de riesgos laborales INDITEX destaca que durante el año 2013 se ha completado la certificación OHSAS 18001 en todos los centros logísticos y fábricas del Grupo Inditex en España, planeando en el siguiente ejercicio extenderlo a las tiendas de tres de sus formatos comerciales, Zara, Pull & Bear y Zara Home.

INDITEX señala que en sus auditorías sobre proveedores una de las cuestiones revisadas son los procesos de lavanderías a fin de verificar que el proceso de sandblasting no se utiliza, pues está prohibido por la compañía. Aun así, la Campaña Ropa Limpia¹⁶² dentro de la clasificación que hace de las empresas multinacionales en función de las fases evaluadas destaca que les queda mucho por hacer respecto a la primera acción propuesta por la campaña: la comunicación que ha realizado respecto al uso del sandblasting; y en referencia a las segunda acción, la implementación de la prohibición del sandblasting, la Campaña señala que "les queda algo más por hacer".

Hay que destacar el análisis del cumplimiento del Código de Conducta en las fábricas y talleres activos asociados a proveedores referentes a la materia laboral. Lo primero que llama la atención es la falta de reporte respecto a la seguridad en el trabajo, pues sólo enuncia la higiene, obviando la componente de seguridad que dicta el artículo 10 del Código¹⁶³. Por otro lado volver a destacar cómo, un año más, los resultados en materia de higiene en el trabajo, cumplimiento en materia salarial, y las horas de trabajo siguen siendo las que tienen un menor grado de cumplimiento, especialmente en Asia, y habiendo caído en África en este ejercicio, así como en la Europa no comunitaria para el caso del trabajo regular, estando en magnitudes del 50%, incluso menos en ciertos casos¹⁶⁴.

Como en años anteriores el problema que siguen denunciando los grupos de interés son los salarios en la cadena de suministro, continuando con la campaña de salarios dignos¹⁶⁵ en la que se considera que las empresas deben explicar públicamente qué entienden por "salarios dignos", especificar qué cifras manejan, qué método de cálculo han empleado y qué plan piensan llevar a cabo para hacer que los trabajadores los reciban. Ello es concebido por la sociedad civil como un derecho, no un acto de responsabilidad y voluntario, sino obligatorio derecho del propio trabajador, fácilmente repercutible al consumidor final si se tiene en cuenta que el salario es entre el 1 y el 3% del precio de la prenda¹⁶⁶.

A este respecto INDITEX incluye por primera vez en su memoria, con lo que da más importancia y relevancia al asunto, algo a lo que ya venía comprometiéndose a través de su Código de Conducta, que el salario al que se comprometen sus proveedores debe ser "... suficiente para cubrir, al menos, las necesidades básicas y aquellas otras que pudieran ser

¹⁶² <http://www.nosandblasting.org/empresas.php>

¹⁶³ Código de Conducta para Fabricante y Proveedores. Pág. 6.

¹⁶⁴ Las dos caras del imperio Inditex

<https://collectiurets.wordpress.com/2013/01/21/las-dos-caras-del-imperio-inditex/>

¹⁶⁵ Las 10 excusas de las empresas para no pagar salarios dignos:

<http://www.ropalimpia.org/adjuntos/noticias/materiales/Las%2010%20excusas%20m%C3%A1s%20utilizadas%20por%20as%20empresas%20.pdf>

¹⁶⁶ Si a 'nuestras' empresas les va bien...

<https://www.diagonalperiodico.net/global/20873-si-nuestras-empresas-les-va-bien.html>



*consideradas necesidades adicionales razonables de los trabajadores y sus familias*¹⁶⁷. Por otro lado señala que *"fruto del trabajo de monitorización ha detectado que en algunas regiones el salario mínimo legal no es suficiente para cubrir estas necesidades... por lo que considera una prioridad el establecimiento de medidas conjuntas con los grupos de interés para eliminar estas diferencias"*.

A este respecto hay que hacer dos consideraciones. Por un lado el que en la memoria de 2013 sea cuando INDITEX ponga de relieve que ha detectado que la diferencia entre salario mínimo legal no es suficiente para cubrir las necesidades, supone no haber tenido en cuenta lo que se denunciaba con anterioridad, pero que la Asian Floor Wage¹⁶⁸ definió como parámetro digno en 2009. Ya se señalaba en nuestro informe del pasado año cómo esta organización calcula los salarios dignos en la zona asiática, considerando criterios como la vivienda, la atención médica, la ropa, el transporte y la educación, tras lo cual debe quedar una pequeña cantidad de ahorros para poder hacer frente a posibles imprevistos.

La otra cuestión que señala INDITEX es la prioridad de establecimiento de medidas para eliminar las diferencias entre "salario legal y decente". Para ello determina que el enfoque de la compañía se basa en facilitar la intervención de todas las partes implicadas. Parece echarse en falta una concreción mayor por parte de INDITEX, pues no anuncia más medidas que correspondan al compromiso que anuncian. Otras compañías adoptan un instrumento de evaluación comparativa creíble en torno a los salarios dignos, o publicación de los costes de elaboración de cada producto. Sería también deseable compromisos respecto a sus prácticas sobre precios, o la definición y cuantificación de salario digno en cada uno de los países en los que produce.

¹⁶⁷ Memorial Anual. Pág. 57.

¹⁶⁸ <http://www.asiafloorwage.org/>



5. Información sobre comunidad

COD.	COMUNIDAD	NÚMERO EMPRESAS	%
I.C.37	¿Cuenta con un sistema de evaluación y gestión de riesgos e impactos económicos, sociales y ambientales en la comunidad local?	9	25,71%
I.C.38	¿La organización se compromete a integrar en sus objetivos de empresa las expectativas y necesidades de sus grupos de interés, así como respetar los procesos de toma de decisiones y usos y costumbres en el ámbito local, siempre y cuando éstos no supongan una vulneración de los derechos humanos, y establece los mecanismos adecuados?	13	37,14%

I.C.37 define el número de empresas que hacen referencia algún tipo de sistema de evaluación y gestión de riesgos e impactos económicos, sociales y ambientales en la comunidad locales.

I.C.38 define el número de empresas que aportan información sobre los procesos de diálogo con los grupos de interés e indican los procedimientos para integrar en sus objetivos las expectativas y necesidades de los mismos.

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 los años de realización de este estudio. Lo cual no ha variado en el ejercicio 2013, así como el modo narrativo y poco técnico con que las empresas en general reportan al respecto. Es poco 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 comunidad, ya que en la mayoría se utiliza 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 o presentan conflictos. 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 de desarrollo. Por ejemplo casi nunca se informa sobre cómo se asegura que los criterios de intervención y diseño de la estrategia y 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 obstáculo 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 muchos casos la información sobre aspectos sociales se presenta consolidada, y casi nunca por país, proyecto o comunidad, por lo que no se puede conocer con claridad los impactos sociales de las empresas en las comunidades concretas donde lleva a cabo sus actividades.

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. Tampoco han desarrollado - la mayoría de ellas - un sistema de evaluación y gestión de riesgos e impactos económicos, sociales y ambientales en la comunidad local.

Las empresas que hacen referencia a algún tipo de sistema de evaluación y gestión de riesgos e impactos económicos, sociales y ambientales en la comunidad local (**I.C.37**), son nueve (25,71%) de las 35 empresas cotizadas, de lo cual se puede desprender la forma narrativa y general de cómo reportan las empresas sus impactos en la comunidad.

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.

El caso del suministro eléctrico es un servicio básico para el desarrollo social y económico de un país, especialmente en países en vías de desarrollo¹⁶⁹, y actualmente debido a la crisis financiera, también en algunos países desarrollados.

En relación a los impactos en la comunidad IBERDROLA informa que "los impactos detectados en los diferentes tipos de instalaciones desarrolladas por IBERDROLA son similares en los diferentes emplazamientos en los que se llevan a cabo, no detectándose instalaciones específicas con efectos negativos superiores a la media"¹⁷⁰ pero no se detalla en base a qué estudios o análisis se realiza esta afirmación.

En relación a la afección a Comunidades Indígenas, de aplicación a la compañía por su actividad en diversos países de Sur-Centro América, se menciona que en 2013 no se tiene constancia de actuaciones que hayan supuesto la conculcación de derechos de comunidades indígenas. No obstante, no se especifica que mecanismos permiten asegurar esa afirmación, más teniendo en cuenta que posteriormente se menciona "En algunas de las instalaciones de la Compañía se han producido o pueden producirse afecciones indirectas a este tipo de comunidades, a las que se busca dar soluciones adecuadas", aportándose algunos ejemplos aislados.

En cuanto al compromiso de INDITEX de integrar en sus objetivos las expectativas y necesidades de los grupos de interés, respetándolos y estableciendo los mecanismos adecuados, se trata de un compromiso que articula a través de su programa de clusters principalmente, así como de su plan de acción social. El análisis de riesgos que la compañía hace está más dirigido a las cuestiones reputacionales y riesgos operacionales que a riesgos e impactos económicos sociales o ambientales que sus actividades pueden ocasionar a la sociedad y el entorno. INDITEX no reporta de manera individualizada por los riesgos de este tipo que cada país tiene.

REC diseñó e implementó durante el año 2004 un sistema de gestión para identificar los requerimientos y expectativas de los Grupos de Interés, que incluye el marco de relaciones que la empresa mantiene con éstos, sobre la base del diálogo activo. En relación a este aspecto REC informa en su página web de cuáles son los compromisos y principales canales de comunicación con cada uno de sus Grupos de Interés, no obstante, no se informa de la periodicidad de las comunicaciones con los mismos.

En su Informe de RSC se indica que durante el año 2013 se realizaron los estudios de satisfacción a distintos grupos de interés externos, pero tampoco se indica qué aspectos de la organización se valoraron y cuáles fueron los resultados. Se indica también que las acciones de mejora derivadas de los estudios de satisfacción, así como el seguimiento del cumplimiento de estas acciones, se recogen en el Plan Integral de Mejora y se incorporan al Manual de Grupos de Interés.

¹⁶⁹ [Quality Kilowatts: A normative-empirical approach to the challenge of defining and providing sustainable electricity in developing countries](#)

¹⁷⁰ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 155.



Tal y como se informó el año 2012, el 1 de mayo de 2012, el Gobierno de Bolivia nacionalizó la sociedad Transportadora de Electricidad (TDE), filial de Red Eléctrica. Una de las razones por las que se produjo esta nacionalización por parte del gobierno Bolivariano fue la falta de cobertura nacional en la instalación eléctrica en los hogares¹⁷¹ y el hecho de que desde que Red Eléctrica gestionaba TDE (año 2003) tan solo se habían construido 237 km más de red.

Teniendo en cuenta estos hechos, se considera interesante el ejercicio realizado por REC en la realización de los estudios de satisfacción de los grupos de Interés descritos anteriormente, no obstante, se echa en falta información a la hora de explicar de qué modo realiza la evaluación y gestión de riesgos e impactos de su actividad en otros países a parte de España, principalmente en Perú donde a través de REDESUR es responsable del diseño, construcción y explotación del reforzamiento de los sistemas eléctricos de transmisión del sur del país.

TELEFÓNICA, a pesar de contar con un sistema de medición de riesgo global, que contempla asuntos sociales y medioambientales, no ofrece información sobre sus impactos en las comunidades. Por el contrario, sí ofrece información sobre su "contribución al progreso local" en 14 de los países en los que opera¹⁷². Entre ese impacto que describe, ofrece datos del número de proveedores locales y el porcentaje de las compras que se realizan localmente.

EBRO FOODS no indica nada acerca de si existe un sistema de gestión de riesgos e impacto en las comunidades locales más allá de citar a interlocutores encargados de conducir y mantener relaciones con las comunidades locales, sin mostrar detalles o resultados de sus actividades.

A este respecto, en la memoria de RSC informa que durante el 2013 no han tenido ninguna controversia con ninguna de las comunidades con las que interactúa en el desarrollo de su actividad. Esta situación contrasta con los problemas que fueron denunciados en un informe de Intermón Oxfam¹⁷³, en el que se exponen varias denuncias sobre multitud de aspectos en las actividades que la empresa lleva a cabo en Marruecos a través de su filial Mundi Riz, S.A., haciéndose eco de varias situaciones, entre ellas la proliferación de insectos y mosquitos, afirmando que la denuncia más reiterada por las familias de la zona es la invasión de sus casas y tierras por nubes de mosquitos, procedentes de los cultivos del arroz, los cuales causan muchas enfermedades y minan su calidad de vida. Ebro Foods aseguró¹⁷⁴ que dispone de un plan de fumigación anual que sigue el mismo protocolo que en otras zonas de Marruecos o España y que, a raíz de las quejas, intensificó la campaña de fumigación.

Sin embargo, se echa en falta en el informe de 2013 una presentación de resultados y si han sido necesarias tomar medidas adicionales por parte de la compañía, ya que, según se indica desde Oxfam, cuyo informe final fue publicado con posterioridad, "a pesar de que la empresa argumenta que ha intensificado su campaña de fumigación para responder a las quejas de las comunidades, éstas indican que las medidas siguen siendo

¹⁷¹ El País, Evo Morales nacionaliza la filial de Red Eléctrica de España en Bolivia.

http://economia.elpais.com/economia/2012/05/01/actualidad/1335887717_799794.html

¹⁷² En estos datos, aparen agregados: Centroamérica + Venezuela y República Checa y Eslovaquia.

¹⁷³ Informe "La empresa y los derechos humanos" de Intermón Oxfam de 2013.

¹⁷⁴ Informe de RSC de Ebro Foods del año 2012.



insuficientes". En lugar de facilitar información sobre el progreso del conflicto la compañía simplemente expone que no ha recibido ninguna queja o reclamación durante el período de 2013 por impactos en las comunidades locales.

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 de RSC seguimos haciendo hincapié en esta idea, reforzada por la estrategia de la Comisión Europea, que redefine el concepto de RSC vinculándolo a los impactos de la actividad empresarial¹⁷⁵. 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.

Así, AMADEUS vincula la sostenibilidad empresarial a largo plazo con su acción social a través de contribuciones positivas a nivel social, apoyándose en los puntos fuertes de la empresa y sus servicios. Amadeus no ofrece ninguna información sobre impacto sobre la comunidad argumentando que "dado el tipo de operaciones de Amadeus, principalmente desarrollo de software y organizaciones comerciales, no existen impactos negativos que pudieran afectar a las comunidades locales. Además, Amadeus no opera en ninguna comunidad rural o pequeña. Todas sus oficinas está situadas en grandes ciudades y, si una fuera cerrada, no afectaría a la comunidad local en términos de empleo, ya que las oficinas de Amadeus no tienen un número significativo de empleados con respecto a las ciudades donde se encuentran".

En cuanto a información sobre operaciones donde se han implantado programas de desarrollo y evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local, indica que "está trabajando para la realización de informes sobre esta materia en los próximos años", aunque no determina un objetivo temporal más concreto.

Más allá de la información sobre su acción social, no hay evidencias de cómo la actividad de Amadeus impacta en las comunidades en dónde opera. Por ejemplo, no existe mención a aprovisionamiento con proveedores locales; la empresa afirma que sus principales proveedores son grandes multinacionales de servicios de hardware, software y redes, el 60% del volumen global de compras está concentrado en 50 empresas y las compras se realizan principalmente desde las tres principales oficinas (Madrid, Erding y Sophia Antipolis).

En todas las referencias al impacto de las empresas en la comunidad, una deuda pendiente son los procesos de diálogo con los grupos de interés, y la falta de compromiso y políticas concretas de integrar en sus objetivos de empresa las expectativas y necesidades de sus grupos de interés, así como respetar los procesos de toma de decisiones y usos y costumbres en el ámbito local, siempre y cuando éstos no supongan una vulneración de los derechos humanos, y establece los mecanismos adecuados **(I.C. 38)**. Durante el año 2013, 13 de las empresas del IBEX 35 (37,14%) informan que poseen un compromiso y política asociada a este ámbito. Sin embargo, los canales de comunicación de las empresas con los grupos de interés, cuando los hay, suelen ser de carácter unidireccional e informativo, en vez de canales bidireccionales de comunicación, por lo que

¹⁷⁵ http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/getdocument.cfm?doc_id=7010



la materialidad e inclusividad en los reportes, así como que los programas y proyectos respondan a las necesidades de la comunidad y estén alineados con el desarrollo de éstas, son asuntos aún pendientes por las empresas.

A este respecto, GAS NATURAL FENOSA muestra un compromiso por aportar riqueza en las comunidades en las que desarrolla su actividad. Sin embargo, se aporta escasa información sobre su desempeño económico en dichos países, siendo insuficiente el desglose de los indicadores sociales, pues la información sobre inversiones intangibles no se aporta por países en los que opera la compañía ni por línea de compromiso social al que hacen referencia.

En relación al acceso a la energía, GNF menciona que la oferta de un suministro de energía a comunidades con un nivel económico y social por desarrollar, constituye un elemento clave del compromiso del sector con la sociedad. En este sentido, se informa de algunos programas de acceso a la energía llevados a cabo por la compañía. No obstante, la compañía no menciona el índice de electrificación y acceso a la energía de las áreas en las que la compañía tiene actividad. Por otro lado, los indicadores sobre clientes desconectados por impagos no se aportan de forma detallada para todos los países donde opera GNF.

IBERDROLA mantiene una estrategia de fuerte implicación con las comunidades en las que opera, con una aportación a la sociedad basada en las principales características de su propia actividad empresarial: suministro de un producto esencial como es la energía, fuertes inversiones en infraestructuras básicas, fomento de redes de proveedores locales, creación de puestos de trabajo cualificados. Así mismo, en el Informe de Sostenibilidad se identifican los Grupos de Interés de la compañía y se informa que se sigue con la implantación de la norma AA1000 Assurance Standard. Para los diferentes grupos se aporta información sobre los canales de comunicación con ellos, pero ésta no es muy detallada pues no se informa de la regularidad con la que se llevan a cabo los contactos, entre otros aspectos.

Se informa que durante la planificación y desarrollo de activos, la Compañía realiza consultas previas y mantiene un diálogo activo con las comunidades afectadas y las partes interesadas para identificar y abordar sus preocupaciones o áreas de interés, en este sentido, únicamente se indica que se organizan días de información pública para que las comunidades locales puedan exponer sus consideraciones y existe una dirección de correo electrónico para facilitar la comunicación. En este sentido, se aportan algunos ejemplos concretos de acciones de este tipo realizadas en Reino Unido, EEUU y Portugal.

Se menciona la necesidad de reubicación de familias en distintos proyectos que se están llevando a cabo en países como Portugal y Brasil, informándose del número de realojamientos previsto (no despreciable, sobre todo en el caso de Belo Monte con la posibilidad de realizar casi 8.000 ocupaciones de casas, terrenos u otras propiedades, estimándose el realojamiento de 4.100 familias y la indemnización de unas 500 actividades comerciales). Sería conveniente que IBERDROLA aportase información más detallada sobre el sistema de negociación con poblaciones afectadas, contactos con representantes de la comunidad, evaluación del grado de cumplimiento de las medidas acordadas con la comunidad, etc.



Únicamente se informa de que si los desplazamientos se producen, "Iberdrola analiza con las administraciones públicas las consecuencias económicas, ambientales y sociales de estos proyectos y, conjuntamente, se adoptan las medidas correctoras que se estiman adecuadas. Iberdrola considera que estos procesos son garantes para los intereses generales en aquellos países en que estos impactos se producen".

En relación al Proyecto de Belo Monte, se indica que desde el pasado mes de agosto de 2013 se está llevando a cabo el "Proyecto básico ambiental do componente indígena (PBA-CI)" con un conjunto de 11 programas para mitigar y compensar los potenciales impactos de la central sobre las comunidades locales, en áreas como: actividades productivas, salud y educación, fortalecimiento institucional o medio ambiente". No obstante, no se hace mención explícita a quejas realizadas por la comunidad indígena que se han seguido registrando durante el año 2014¹⁷⁶. Periódicamente aparecen noticias en las que se afirma que dichos proyectos tienen en común "faltar a principios básicos como son el de la consulta y el de la aceptación de los pueblos afectados.

Tampoco informa que el proyecto "fue paralizado en agosto de 2012 por el Tribunal de Apelaciones de Brasil, alegando que fue aprobado ilegalmente por el Congreso en 2005, sin consulta previa con las comunidades indígenas¹⁷⁷. 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 hacerlo¹⁷⁸.

TELEFÓNICA identifica varios grupos de interés externos, afirmando que existe un diálogo con ellos, aunque sin describir los mecanismos utilizados. Ese diálogo es relevante para la empresa ya que lo toma en consideración para la definición de los asuntos específicos relevantes, habiendo identificado previamente el impacto que generan en los mismos. Aunque explique el proceso, Telefónica no informa sobre las prioridades concretas de cada grupo de interés ni el grado de influencia que ha tenido su opinión para elaborar la matriz de materialidad.

En el caso de OHL, el diálogo con los grupos de interés no parece que siga un esquema bidireccional o al menos no se aportan datos que lo corroboren, hecho que seguramente limite el conocimiento del Grupo de los impactos producidos en las comunidades donde desarrolla su negocio. Así, por ejemplo, entre los objetivos de su Plan de Acción Social se destacan el ánimo de reforzar canales de diálogo con la sociedad a través de la presencia en redes sociales y el lanzamiento de una consulta a los empleados sobre acción social pero no se ofrecen metas cuantitativas que permitan en años posteriores examinar su desempeño en este sentido.

Se valora positivamente que REPSOL haya introducido este año en su memoria un listado de las comunidades con las que ha establecido acciones de diálogo que están ubicadas en torno a sus centros de operaciones, así como los acuerdos a los que ha llegado con ellas, en caso de que se llegara a algún acuerdo, o señalando lo contrario en caso de no

¹⁷⁶ "Una tribu contra un megaproyecto en el Amazonas". BBC Mundo, Agosto 2014.

http://www.bbc.co.uk/mundo/noticias/2014/08/140807_economia_protestas_contra_represas_brasil_finde_bd

¹⁷⁷ AIDA, Asociación Interamericana para la Defensa del Ambiente, Represa de Belo Monte suspendida por Tribunal de Apelaciones de Brasil, Agosto de 2012, <http://www.aida-americas.org/es/release/represa-belo-monte-suspendida-por-tribunal-de-apelaciones-de-brasil>

¹⁷⁸ Informe del Observatorio de RSC 2011, pág. 449.



acordarlo, como ocurrió en Túnez, Namibia, Libia, Irak, Indonesia, Brasil, Australia, Argelia, Angola o Perú.

SACYR en relación al riesgo de impacto en las comunidades dice expresamente "El Grupo Sacyr, en función de las exigencias de la legislación de cada país, realiza o exige para la realización de los proyectos una evaluación del impacto sobre la comunidad local". No obstante, no hay evidencia en la documentación analizada de información sobre evaluaciones concretas de impactos sobre comunidades locales. En el Informe Integrado, apartado: "Índice GRI", con respecto al indicador SO9 de la Guía GRI 3.1¹⁷⁹, se dice¹⁸⁰: "El Grupo Sacyr no desarrolla operaciones con impacto negativo sobre las comunidades locales". En el Informe Integrado, apartado: "Índice GRI", con respecto al indicador SO10 de la Guía GRI 3.1¹⁸¹, se dice¹⁸²: "Puesto que el Grupo Sacyr no desarrolla operaciones con impactos negativos sobre las comunidades locales donde actúa, no se ponen en marcha acciones destinadas a mitigar o prevenir dichos impactos, excepto las actuaciones medioambientales indicadas en el capítulo Compromiso medioambiental".

Por último destacar la idea de que querer llegar a consensuar en algunos casos ciertas actividades de la empresa que son absolutamente contrarias a los intereses de determinados grupos de interés hace que tales posicionamientos antagónicos tengan que ser dilucidados en los tribunales o que la empresa se enfrente a movilizaciones sociales contra tales actividades. Aun así la compañía debería presentar tales diferencias reportándolas en su memoria de responsabilidad corporativa, destacando las quejas que recibe, la información que al respecto devuelve a la sociedad, y su posicionamiento ante esas cuestiones. En este sentido resulta especialmente llamativo en el entorno español el que las partes interesadas opuestas a actividades de REPSOL no sean grupos, asociaciones u organizaciones sociales, sino que se trate de gobiernos de comunidades autónomas que incluso han legislado normativa autonómica en contra de aquellas actividades. Las controversias más destacadas a las que se hace referencia en España son las de la fractura hidráulica¹⁸³ y las perforaciones exploratorias¹⁸⁴.

En el caso de TÉCNICAS REUNIDAS, no se han encontrado, en la documentación analizada, evidencias de medidas concretas que materialicen un compromiso específico de la empresa con el desarrollo de las comunidades en las que despliega su actividad empresarial. En la memoria de sostenibilidad se hacen referencias genéricas a la relación con las comunidades locales ("trabajamos para que exista un diálogo con las comunidades

¹⁷⁹ Indicador SO9, Guía GRI 3.1: "Operaciones con importantes repercusiones negativas reales o potenciales en las comunidades locales".

¹⁸⁰ Informe Integrado, apartado: "Índice GRI", pág. 313.

¹⁸¹ Indicador SO10, Guía GRI 3.1: "Medidas de prevención y de mitigación aplicadas en operaciones con importantes repercusiones negativas reales o potenciales en las comunidades locales".

¹⁸² Informe Integrado, apartado: "Índice GRI", pág. 313.

¹⁸³

[Repsol ignora ley antifracking y dice que sigue adelante con su proyecto de extracción de gas. Diario montañés.](#)

[La Asamblea contra el Fracking entrega 6.000 firmas contra el proyecto de Repsol.](#)

[Cientos de personas cortan el tráfico en el centro de Santander en protesta contra el fracking.](#)

[Rueda de prensa unitaria: todas las intervenciones.](#)

[Por fin la ciudad de Santander se posiciona en contra del fracking.](#)

[El ministro Soria dice que el fracking "será una realidad" y vaticina pleitos judiciales](#)

[El senado da vía libre al fracking en Cantabria y el resto del estado](#)

¹⁸⁴ [El Gobierno aprueba un informe que advierte del riesgo de vertidos de crudo en Canarias](#)

[No oil canarias. \(oposición local\)](#)

[Nuevas concesiones para buscar petróleo en el mar](#)

[Canarias dice no al Oro Negro de Repsol](#)



donde operamos, escuchando sus demandas y necesidades para generar valor a través de proyectos en ámbitos como la educación, la salud y la cultura entre otros”). Sin embargo esto no hace más que revelar que la empresa mantiene una visión un tanto limitada de lo que significa la RSC en este ámbito. No se hace referencia al impacto de las actividades en las comunidades en las que operan y cómo, por tanto, afectan a las partes interesadas. No se establece ningún mecanismo de implicación en el desarrollo de los países donde opera la empresa. TR incluye las “comunidades locales” entre sus grupos de interés. Como mecanismos explícitos de diálogo con las comunidades locales cita la “página web, el Informe Anual, las Noticias de prensa y las visitas a instalaciones”. Sería recomendable hacer una gestión más proactiva de la comunicación con las comunidades locales y un desarrollo más extenso de este apartado en la información publicada.

La información del impacto en la comunidad de ABERTIS es eminentemente descriptiva y adolece de sesgo positivo. Se admite que los impactos de la compañía en la comunidad son tanto positivos como negativos, a pesar de lo cual sólo se describen brevemente los primeros. Así mismo, Abertis reconoce que provee servicios públicos básicos como gestor de infraestructuras y telecomunicaciones, garantizando la continuidad del servicio en caso de incidencia. Sin embargo, no expone cómo se llevaría a cabo tal garantía en caso de que las incidencias se produjesen.

En la esfera de las relaciones entre la empresa y la comunidad local se podrían destacar tres elementos que contribuyen a que la actividad económica permita mejorar el bienestar y desarrollo local y son: la contratación de mano de obra local, la contratación de proveedores locales y el pago de impuestos. Normalmente las empresas no recogen información cuantitativa desagregada a nivel país sobre ninguno de estos tres ámbitos a pesar de existir un compromiso tácito sobre la contratación local de personal y de proveedores. Por ejemplo Ferrovial respecto al personal laboral dice: “Ferrovial realiza sus procesos de selección de personal con el objetivo de contratar a los mejores candidatos disponibles para el puesto que van a desempeñar, en igualdad de condiciones, con independencia de su género, origen o nacionalidad. Por este motivo, todos los empleados contratados en su país de residencia, son considerados personal local, con independencia de su nacionalidad. Del total de directivos (Consejos de Administración y Comités de Dirección), el 91% son personal local”. Sobre los proveedores locales afirma: “Los diferentes negocios de Ferrovial fomentan el empleo de proveedores locales, en el detalle por países el número de proveedores locales se sitúa como media en aproximadamente el 96% del total. Hay que destacar que la contratación de proveedores locales es predominante en todos los mercados en los que opera Ferrovial”. No obstante existe un matiz muy importante pues Ferrovial añade “Sin embargo, debido a la implantación multinacional de la compañía y con el fin de asegurar la competitividad de las compras a nivel global, en el caso de compras muy relevantes, se contrastan precios a nivel internacional, con objeto de utilizar la competitividad que pueden ofrecer otros mercados”.

Se han detectado limitaciones en la información pública de IAG sobre cómo influye la compañía en el desarrollo de las comunidades en las que desarrolla su actividad empresarial. Por una parte, no se hace referencia con detalle al impacto de sus actividades en los territorios en los que operan ni se describen con exactitud los mecanismos establecidos para incorporar las visiones de todas las partes interesadas (salvo para los clientes y accionistas y, en menor medida, para los empleados).



Respecto a los empleados, apunta que trabaja en el Canal Directivos (dirigido a managers) y subraya la importancia de IBPróxima, la intranet de la compañía que incluye un buzón de sugerencias¹⁸⁵. Respecto a su relación con los accionistas, recuerda los distintos foros en los que se han reunido y los canales de escucha creados. En todo caso, ante la información disponible, no es sencillo compartir afirmaciones como que “IBERIA, como parte integrante de la sociedad a la que presta sus servicios, ha tenido en cuenta sus principales preocupaciones durante 2013”. En este sentido, explica los temas relevantes detectados¹⁸⁶ pero sin llegar a informar de qué manera recopiló dichas preocupaciones y ofreciendo explicaciones genéricas sobre cómo ha dado respuesta a las mismas.

La forma en la que FERROVIAL aborda el impacto de su actividad en la comunidad sufre de las mismas carencias que en 2012. La identificación de todos sus grupos de interés y sus correspondientes canales de comunicación no se acompaña de un análisis sobre cuáles son las expectativas que cada grupo ha manifestado al respecto, más bien parece el resultado de una reflexión unilateral por parte de Ferrovial. Uno de los objetivos para el año 2013 era la formalización de un modelo de diálogo con los grupos de interés¹⁸⁷, sin embargo, en el Informe Anual de 2013 no se encuentra evidencia alguna sobre dicho modelo. No obstante, mencionar el caso particular de la plataforma AmeyInSociety.org cuya finalidad es alcanzar un mayor impacto social en la comunidad en la que opera Amey con el desarrollo de una herramienta online, sin embargo, no ha sido posible explorar dicha iniciativa al no ser posible acceder a ella.

Telefónica identifica varios stakeholders externos. Afirman que existe un diálogo con ellos, aunque no describen los mecanismos utilizados. Ese diálogo es relevante para la empresa ya que lo toman en consideración para la definición de los asuntos específicos relevantes, habiendo identificado previamente el impacto que generan en los mismos. Aunque explique el proceso, Telefónica no informa sobre las prioridades concretas de cada stakeholder ni el grado de influencia que ha tenido su opinión para elaborar la matriz de materialidad.

¹⁸⁵ Informa que “anualmente se reciben más de 1.000 sugerencias de los empleados” (Pág. 69 de la Memoria).

¹⁸⁶ Los temas relevantes detectados son: transformación de la compañía y acuerdo laborales, gestión de residuos, acción social y protección de medio ambiente (Pág. 28 de la Memoria).

¹⁸⁷ Véanse los Objetivos 2013 en la página 207 del Informe Anual 2012.



6. Información sobre corrupción

COD.	CORRUPCIÓN	NÚMERO EMPRESAS	%
I.C.32	¿Se compromete a luchar contra la corrupción y a colaborar con las instituciones (gobiernos, agencias de la ONU, sociedad civil...) en sus esfuerzos para prevenir y erradicar dichas prácticas?	28	80,00%
I.C.33	La empresa aporta información sobre sus Códigos de conducta sobre anticorrupción y soborno	27	77,14%
I.C.34	La empresa informa sobre cómo lucha contra el blanqueo de dinero en su esfera de actividad	9	25,71%
I.C.35	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	5	14,29%
I.C.36	Cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos cuya función principal sea financiarlos a ellos y a sus candidatos	7	20,00%

I.C. 32 define el número de empresas analizadas que aportan información sobre compromiso de lucha contra la corrupción y el soborno en su esfera de influencia. La exigencia del requisito es el compromiso explícito y la mención de medidas destinadas a asegurar su cumplimiento.

I.C. 33 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. 34 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. 35 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. 36 define el número de empresas analizadas que aportan información sobre cantidad de dinero donado, prestamos condonados o aportaciones en especie donadas a instituciones y partidos políticos, con desglose por país y con mención de la entidad que lo recibe.

Durante el año 2013 los escándalos de corrupción han estado a la orden del día y han salpicado a una gran variedad de instituciones: familia real, gobierno central, ayuntamientos, partidos políticos, organizaciones sindicales, empresas privadas en todos los puntos de la geografía española y también fuera de ella. Esta sensación de un contexto favorable para las prácticas corruptas unido a la lentitud de los procesos penales incide directamente sobre la percepción de la ciudadanía sobre estas cuestiones y esto se refleja en el Índice de Percepción de la Corrupción¹⁸⁸ que elabora anualmente la organización Transparencia Internacional. España ha pasado del puesto treinta en 2012 al puesto cuarenta de los 177 analizados en 2013. Además España se convierte en el segundo país donde más creció la percepción de la corrupción.

En consonancia con estos resultados, y ante la pregunta “¿hay corrupción en las instituciones nacionales de mi país?”, los datos que reflejan los Eurobarómetro¹⁸⁹ de los últimos años en materia de corrupción en España muestran el aumento de la percepción (la media de la UE en 2013 era del 76%) :

2009 Eurobarómetro 325	2011 Eurobarómetro 374	2013 Eurobarómetro 397
91%	93%	95%

También el 54% en España (43% la media de EU) considera que la corrupción es un problema muy grave o bastante grave para la actividad de la empresa.¹⁹⁰ También las encuestas realizadas por el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) situaban en 2013 la corrupción como el segundo de los problemas públicos percibidos por los encuestados españoles¹⁹¹.

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

¹⁸⁸ <http://www.transparency.org/cpi2013/results>

¹⁸⁹ http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb_arch_en.htm

¹⁹⁰ http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/policies/organized-crime-and-human-trafficking/corruption/anti-corruption-report/docs/2014_acr_spain_factsheet_es.pdf

¹⁹¹ Barómetro diciembre 2013, CIS. http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=14020



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.

La exposición a los riesgos derivados de instituciones nacionales corruptas y que en muchos casos no velan por los derechos de sus ciudadanos exige a las empresas transnacionales comportamientos ejemplares. Los compromisos de las empresas no son auditados ni supervisados por ninguna entidad supranacional con capacidad sancionadora. Por ello un compromiso firme debe, no solo ser declarado, si no que debe presentar evidencia de sus implicaciones y resultados.

Recientemente la Comisión Europea presentó en febrero de 2014 un primer Informe sobre la lucha contra la corrupción en la UE¹⁹² con un capítulo especial para cada país miembro. En palabras de la comisaria de Asuntos de Interior *“La corrupción mina la confianza de los ciudadanos en las instituciones democráticas y en el Estado de Derecho, daña la economía europea y priva a los Estados de unos ingresos fiscales muy necesarios. Los Estados miembros han hecho mucho estos últimos años para combatir la corrupción, pero el Informe de hoy muestra que no es suficiente”*.

El informe realiza un diagnóstico del problema y aporta una serie de recomendaciones. Se destaca la falta de rendición de cuentas de los políticos y los problemas en la financiación de partidos. También la falta de controles que facilita esos comportamientos contrarios a la norma y la falta de eficacia de las agencias e instituciones que deben perseguir las conductas erróneas en los 28 países comunitarios.

El informe de la Comisión Europea, en su capítulo dedicado a España, pone igualmente de relieve los riesgos de corrupción en las relaciones entre empresas privadas, partidos políticos y contrataciones públicas: *“Un reto especial lo constituye la corrupción política y los deficientes controles y equilibrios, especialmente en lo relativo al gasto público y a los mecanismos de control a escala autonómica y local”*.

En España se han producido algunos avances en los últimos años en la lucha contra la corrupción. Por un lado la ratificación de España del Convenio Penal sobre la Corrupción y de su Protocolo Adicional dio lugar a que se tipificase el delito de corrupción en el sector privado mediante la enmienda de su Código Penal en 2010¹⁹³. En 2012 se reforzaron las normas sobre financiación de los partidos políticos¹⁹⁴ y se adoptaron modificaciones del Código Penal¹⁹⁵ para incluir también disposiciones sobre la responsabilidad penal de los partidos políticos y nuevas formas de sanciones penales por la ocultación y falsificación de las cuentas públicas.

La Ley de 2007 de financiación de partidos políticos¹⁹⁶ confirmó el derecho de estos a recurrir a préstamos de bancos comerciales. Al mismo tiempo la composición de los

¹⁹² http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/policies/organized-crime-and-human-trafficking/corruption/anti-corruption-report/index_en.htm

¹⁹³ Ley Orgánica 5/2010, que modifica el Código Penal.

¹⁹⁴ Ley Orgánica 5/2012 de reforma de la Ley Orgánica 8/2007 sobre financiación de los partidos políticos.

¹⁹⁵ Ley orgánica por la que se modifica la Ley orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal en materia de transparencia y lucha contra el fraude fiscal y en la seguridad social, 18 de diciembre de 2012.

¹⁹⁶ Ley Orgánica 8/2007, de 4 de julio, sobre financiación de los partidos políticos.



consejos de administración de las cajas de ahorro se vio cada vez más influida por los partidos políticos y se relajaban los controles sobre los créditos concedidos a los partidos políticos y como consecuencia algunos préstamos se concedieron en condiciones muy favorables y en algunos casos se llegaron a condonar las deudas¹⁹⁷. En los últimos años se están investigando denuncias de corrupción relacionadas con la financiación ilegal de partidos políticos y/o relacionadas con la contratación pública en el que están presuntamente implicados un ex tesorero de un partido político, destacados políticos, empresarios y banqueros y que afectan a empresas del IBEX 35.¹⁹⁸¹⁹⁹

Entre las novedades que introdujo la Ley Orgánica 5/2012 sobre financiación de los partidos políticos cabe destacar que restringió el acceso a los préstamos destinados a la financiación de los partidos políticos y potenció la transparencia así como el régimen de sanciones. En concreto impide que las entidades de crédito condonen más de 100.000 euros al año de la deuda que tiene contraída un partido político e impide aceptar donaciones procedentes de fundaciones privadas, asociaciones y entidades que reciben subvenciones de las Administraciones públicas o cuyo presupuesto contenga aportaciones públicas sin embargo no existen límites a las donaciones recibidas.

En septiembre de 2013 el gobierno aprobó un paquete de medidas de “regeneración democrática” con un ambicioso programa de acciones de lucha contra la corrupción y en diciembre de 2013 se dieron los primeros pasos en la aplicación de dicho paquete. Entre otros, se aprobó el proyecto de ley sobre el control de las actividades económico-financieras de los partidos y que ha sido finalmente aprobado en enero de 2015.²⁰⁰ Entre las principales novedades de la norma destaca la prohibición de donaciones de personas jurídicas a los partidos políticos, prohibición de condonaciones de deuda por entidades de crédito, devolución de las donaciones indebidas, obligación de todos los partidos, sin excepción, de presentar sus cuentas al Tribunal de Cuentas, retención de las subvenciones a los partidos políticos que no hayan presentado sus cuentas, obligaciones más estrictas en publicidad y transparencia de los partidos, regulación de la figura del responsable de la gestión económica-financiera del partido, entre otras.

También en diciembre de 2013 se adoptó una ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.²⁰¹ Si bien ha supuesto un avance al incrementar la transparencia en la actividad pública se pone en cuestión varios aspectos: la limitación del acceso a la información con gran número de salvedades, la poca consideración al régimen de sanciones o la falta de independencia de su mecanismo de control²⁰²

197

http://www.infolibre.es/noticias/politica/2013/12/23/los_correos_blesa_prueban_que_caja_madrid_perdono_y_psoe_casi_sus_creditos_11394_1012.html

198 http://www.eldiario.es/economia/empresarios-Genova_0_96240527.html

199 <http://www.elplural.com/2013/04/17/blesa-y-el-comite-financiero-de-caja-madrid-imputados-por-el-credito-a-diaz-ferran/>

200

http://www.congreso.es/portal/page/portal/Congreso/Congreso/Iniciativas?piref73_2148295_73_1335437_1335437.next.page=/wc/servidorCGI&CMD=VERLST&BASE=IW10&FMT=INITXDSS.fmt&DOCS=1-1&DOCORDER=FIFO&QUERY=%28121%2F000082*.NDOC.%29

201 Ley 19/2013, de 9 de Diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-12887

202 <http://blog.tuderechoasaber.es/>



También la corrupción en las contrataciones públicas ha sido una constante en estos últimos años. Según la encuesta entre empresas Flash Eurobarómetro²⁰³ sobre las empresas en 2013, muestra que el 83% de las empresas españolas encuestadas (el más alto porcentaje de la UE) consideró que la corrupción estaba muy extendida en la contratación pública gestionada por las autoridades nacionales (media de la UE: 56 %) y el 90 % (segundo porcentaje más elevado en la UE), en la gestionada por las autoridades locales (media de la UE: 60 %). Además el número de investigaciones abiertas por supuestas prácticas corruptas en los procedimientos de contratación pública²⁰⁴ está siendo especialmente elevado en los sectores de la construcción y en la recogida de residuos, evidenciando la vulnerabilidad a riesgos de fraude y corrupción de estos sectores²⁰⁵.

El plan de regeneración democrática del gobierno incluye modificaciones a la Ley de Contratos del Sector Público.²⁰⁶

Otro aspecto muy importante y que afecta directamente a posibles prácticas de corrupción es la transparencia de la actividad de los grupos de presión (lobby). En España la actividad de estos grupos no se encuentra regulada y no existe ningún registro obligatorio ni obligación alguna a que los funcionarios informen sobre sus contactos con estos grupos. En 2014 se han realizado tímidos avances para hacer más transparente la actividad de estos grupos²⁰⁷ pero no se ha concretado nada.

En este sentido tanto la UE como la OCDE recomiendan su regulación. Así la UE cuenta desde el año 2009 de un registro de transparencia²⁰⁸ pero de carácter voluntario y de cara a 2015 se va a poner en marcha un nuevo registro, aunque su carácter obligatorio se va a postergar más tiempo. En EEUU sin embargo se encuentra perfectamente regulado y su control es muy estricto: registro obligatorio, presentación de cuentas trimestrales, publicación de sus reuniones con representantes políticos, lista de clientes y lo que cobran de cada uno.²⁰⁹

La corrupción socava el contexto ético y puede tener como consecuencias la violación de los derechos humanos, el deterioro de procesos políticos y el daño en el medioambiente, puede desvirtuar la competencia, la distribución de la riqueza y el crecimiento económico. A la vista de los acontecimientos se considera fundamental desde una perspectiva de transparencia y de rendición de cuentas, objeto de nuestro estudio, que las empresas que forman el selectivo IBEX 35 informen de manera clara sobre todas estas cuestiones. Queda patente que la adhesión a iniciativas voluntarias como el Pacto Mundial de Naciones Unidas no es suficiente si una empresa no informa sobre los sistemas de gestión implantados para hacer frente a prácticas de corrupción, los mecanismos concretos puestos en marcha, los responsables de supervisión e información cuantitativa sobre el desempeño y accesible a todos sus grupos de interés.

²⁰³ http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/flash_arch_191_174_en.htm

²⁰⁴ http://politica.elpais.com/politica/2012/11/18/actualidad/1353273946_416981.html

²⁰⁵ <http://www.expansion.com/2015/01/26/empresas/inmobiliario/1422289578.html>

²⁰⁶ Ley 30/2007, de Contratos del Sector Público. Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-17887>

²⁰⁷ <http://www.abc.es/economia/20140528/abci-lobbies-regulacion-201405271726.html>

²⁰⁸ <http://ec.europa.eu/transparencyregister/public/homePage.do?redir=false&locale=es>

²⁰⁹ "Lobbying Disclosure Act" firmada el 19 de diciembre de 1995



Por otro lado, las empresas analizadas actúan en países con fuerte fragilidad institucional y elevado riesgo de corrupción. Según el Índice sobre la Percepción de la Corrupción, elaborado por Transparencia Internacional en el 2013²¹⁰, se puede determinar que las empresas del IBEX operan o tienen presencia en 17 países con percepción extrema y que 19 de las 35 empresas están situadas en al menos uno de estos países.

Los países con percepción extrema que tienen un mayor número de empresas son Venezuela (15), Angola (6) y Paraguay (5).

Presencia en Países con Percepción Extrema de la Corrupción	
País	Nº Empresas
Venezuela	15
Angola	6
Paraguay	5
Ucrania	5
Libia	3
Nigeria	3
Camboya	1
Irak	1
Siria	1
Uzbekistán	1
Yemen	1
Camerún	1
Guinea Bissau	1
Guinea Ecuatorial	1
Sudán	1
Zimbabue	1
Papúa Nueva Guinea	1

Fuente: Elaboración Propia

En los países con percepción alta, la cifra se eleva a un total de 71 países con presencia española, entre los que destacan por la cantidad de empresas México (27), Brasil (25), Italia (22), Argentina (20), Marruecos (20), Colombia (19), China (18) y Perú (17).

En el análisis objeto de este estudio se aprecia un ligero aumento de las empresas que manifiestan compromisos expresos con la prevención de la corrupción y las que informan sobre sus códigos anticorrupción y soborno y procedimientos claros puestos en marcha. Así en el ejercicio 2013 las empresas del IBEX 35 que recogen explícitamente compromisos con la prevención de corrupción (**I.C.32**) son veintiocho (80%). Esto implica que aún restan 7 empresas que ni siquiera demuestran un compromiso anticorrupción explícito, 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.

²¹⁰ <http://cpi.transparency.org/cpi2013/results/>



De nuevo la información sobre corrupción que aporta MEDIASET es escasa. El compromiso sólo se evidencia de forma indirecta al ser firmantes del Pacto Mundial y con la información genérica que aportan de su código ético, en el que dicen incluir aspectos como la integridad, la transparencia de la información financiera, blanqueo de capitales, conflicto de interés, entre otros. Enumera varios procedimientos orientados a la gestión de riesgos pero no describe su contenido ni son accesibles al público. La falta de información en esta materia cobra especial relevancia al materializarse un caso de corrupción de su principal accionista, a través de Mediaset Italia, y que ha sido condenado por fraude fiscal²¹¹.

Por parte de ACS, no hay compromiso explícito a luchar contra la corrupción y a colaborar con las instituciones (gobiernos, agencias de la ONU, sociedad civil...) en sus esfuerzos para prevenir y erradicar dichas prácticas. En su Código de Conducta se hace mención en el apartado "probidad en la gestión" a la prevención de la corrupción y el soborno, pero no se da información sobre mecanismos concretos implantados a tal efecto. En el Informe de Responsabilidad Corporativa, se dice a propósito del riesgo en términos de soborno y corrupción: "Compañías que representan un 6,7% del Grupo ACS desarrollan auditorías de forma periódica sobre el grado de implantación del Código de Conducta del Grupo ACS, que es la herramienta principal para la lucha contra esta amenaza. Asimismo, un 63% de los empleados del Grupo, al desarrollar sus evaluaciones de desempeño, tratan específicamente temas de cumplimiento en temas relacionados con el Código de Conducta".

Otras empresas exponen claramente su compromiso de lucha contra la corrupción, sin embargo la información en su memoria es francamente insuficiente. Tal es el caso de INDRA que se compromete a luchar contra el soborno y los pagos de facilitación y cualquier forma de corrupción activa o pasiva y se declara contraria a las contribuciones políticas a partido alguno y que informa públicamente de todas las entidades no lucrativas a las que realiza aportaciones. Más allá de esta declaración no aporta información alguna sobre mecanismos concretos de control, considerándose desde una perspectiva de rendición de cuentas insuficiente y poco transparente, máxime cuando la relación con el Gobierno de España es muy estrecha al ser uno de sus principales clientes y por ser el accionista mayoritario a través de la SEPI, con los consiguientes conflictos de interés que se pudieran producir.

En el misma situación está ENDESA que a través de los Principios de Actuación, rechaza de manera expresa la corrupción y el soborno y está adherido al Pacto Mundial. Se menciona, "Enagás tiene como objetivo continuar reforzando los sistemas de prevención del fraude y la corrupción, especialmente en proyectos desarrollados en el ámbito internacional, en los que este aspecto pueda constituir un riesgo importante para la compañía." No obstante, no se evidencia información sobre los procedimientos, mecanismos de control, sistema de gestión y seguimiento de los sistemas de prevención del fraude y la corrupción citados.

Sin embargo, por el contrario encontramos empresas más proactivas en este sentido como es el caso de ACCIONA que se compromete a luchar contra la corrupción y el soborno, mediante el establecimiento de medidas en el Código de Conducta y en su Política de Anticorrupción (recogida en su Libro de Políticas). Para reforzar este compromiso en 2013 ha creado un grupo de trabajo interno, con el fin de avanzar en la implantación de un

²¹¹ [El Supremo condena en firme a Berlusconi por fraude y se revisará su inhabilitación.](#)



programa específico y global de anticorrupción, compuesto por representantes de las áreas de Auditoría Interna, Asesoría Jurídica, Recursos Humanos, Económico-Financiero y Sostenibilidad.

Al analizar el número de empresas que informan sobre sus Códigos de conducta sobre anticorrupción y soborno, así como de los procedimientos **(I.C.33)**, sólo veintisiete (77,14%) aportan algo de información sobre los mismos.

AMADEUS cuenta con un Código de Conducta Profesional que suscriben todos los empleados. Este documento no se encuentra disponible en la web y no es público. En el Informe Global se enumera los aspectos que regulan entre los que se incluye aspectos relacionados con la corrupción. Amadeus se compromete, en este sentido, “a aplicar una política de tolerancia cero con las prácticas prohibidas”. En este mismo año 2013, la empresa publicó una política específica sobre representación y regalos, de la cual no se dispone de mayor detalle pues no está disponible en su página web.

En ARCELORMITTAL 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.

Por el contrario, TECNICAS REUNIDAS informa que existe un Código de Conducta en proceso de elaboración en el momento de la publicación de la memoria de sostenibilidad 2013. En concreto, se menciona que su aprobación está prevista durante el año 2014, pero a la fecha de redacción de este informe aún no se encuentra información sobre el mismo en el portal de la empresa.

Si bien es cierto que el porcentaje de empresas que cumplen con estos indicadores **(I.C.32 y I.C.33)** es alto (en comparación con el cumplimiento de otros indicadores), 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 general estos aspectos o no se mencionan o se tratan de manera muy superficial sin entrar en detalles relevantes para los grupos de interés y la opinión pública.

Como consecuencia del obligado cumplimiento de la normativa,²¹² en el reporte de actividades del ejercicio 2013 8 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, excepto BME que no se han encontrado información al respecto **(I.C.34)**. 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 ha encontrado evidencia de

²¹² Ley 10/2010 de 28 de abril de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.



otra empresa no financiera, SACYR, que aporta algo de información sobre este indicador, elevando por tanto hasta 9 el número total de empresas del IBEX 35 que lo logran (25,71% del total). Existen otro grupo de empresas (REC, GAS NATURAL FENOSA, FCC, REPSOL) que aportan información sobre esta materia incluido, sin embargo hay que destacar que la información aportada es en la mayoría de los casos excesivamente genérica sin profundizar en los mecanismos implementados y resultados de los mismos, limitándose a informar que se encuentra incluido dentro de los códigos éticos.

GAS NATURAL FENOSA en relación a la lucha contra el blanqueo de capital, en su Código Ético informa que establece políticas para prevenir y evitar en el transcurso de sus operaciones la realización de pagos irregulares o blanqueo de capitales con origen en actividades ilícitas o delictivas. Estas políticas 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. Sería interesante que GNF profundizase en los controles que lleva a cabo para evitar estos delitos.

FCC informa de cómo lucha contra el blanqueo de dinero en su esfera de actividad en su Código Ético, a través del cumplimiento del Código Ético por parte de sus empleados, pero no se dice nada sobre si se da la suficiente formación a sus empleados para que ellos sean capaces de identificar situaciones de blanqueo de dinero, aparte de las situaciones más obvias. El Canal Ético recibió 22 denuncias en relación a: respeto entre las personas, corrupción y soborno, desarrollo profesional, igualdad de oportunidades y no discriminación, y el principio de Integridad. Pero no se especifican (a diferencia de lo que ocurría en 2012) cuáles de estas denuncias son debidas a corrupción y soborno, o a cualquiera de las otras categorías. Por otro lado, el Comité de Respuesta se reunió en cinco ocasiones pero no se especifica qué fue en concreto lo que trató en cada una de estas reuniones o en el conjunto de las cinco, lo que evidencia falta de información sobre desempeño que permita ver si dichos mecanismos internos están siendo eficaces y suficientes.

REC dentro de los 10 compromisos del nuevo Código Ético se encuentra la prohibición de blanqueo de capitales. No obstante, REC dispone de filiales en Holanda y en Luxemburgo, cuyos objetos de negocio no son utilities (son actividades de financiación) y no se hace mención explícita a los mecanismos de control para estas actividades.

REPSOL trata esta cuestión en la Norma de Ética y Conducta de los Empleados donde señala que éstos *además de cumplir con las disposiciones legales aplicables, deberán prestar especial atención a aquellos supuestos en que existan indicios de falta de integridad de las personas o entidades con las que se realizan negocios* pasando posteriormente a enumerar una serie de casos específicos. Pero REPSOL no aporta información sobre procedimientos de análisis de riesgos de corrupción para cada una de sus unidades de negocio.

Por otro lado encontramos empresas que no aportan información al respecto y que dado su carácter internacional se considera importante que informaran de estas cuestiones. Así IBERDROLA no aporta información sobre cómo actúa contra el blanqueo de dinero, aunque sí se opone al mismo, a pesar de que, tal y como se ha mencionado anteriormente, reconoce su participación en tres sociedades radicadas en países considerados paraísos



fiscales. También es el caso de TELEFÓNICA que este aspecto era explicado en informes de sostenibilidad anteriores y desde el año 2012 ha desaparecido cualquier mención.

Es importante que las empresas faciliten más información y de mayor calidad sobre estos temas, especialmente sobre blanqueo de capitales, ya que muchas de ellas tienen sociedades operando en jurisdicciones en las que en el pasado se han detectado casos de blanqueo de capitales²¹³. La Oficina Internacional de Narcóticos y Cumplimiento Regulatorio del Departamento de Estado de los Estados Unidos informa que a lo largo de 2013 se han llevado a cabo actividades tanto de blanqueo de capitales como de elusión y evasión de impuestos en las Islas Caimán, Holanda y Luxemburgo²¹⁴, entre otras jurisdicciones.

El indicador **(I.C.35)** indica el número de empresas que aportan información sobre política y sistemas de gestión/procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política. Es especialmente preocupante que sólo cinco empresas (14,29%) del IBEX 35 aporten algo de información sobre este aspecto. Tal y como hemos comentado al principio de este capítulo la vinculación entre empresas privadas y partidos políticos es especialmente sensible a prácticas de corrupción relacionadas con la financiación ilegal de partidos políticos, con la contratación pública ilegal y la malversación de fondos públicos. A la vista de las numerosas investigaciones abiertas en España por presuntas prácticas corruptas que afectan tanto a partidos políticos y a empresas privadas no es aceptable que en un ejercicio de transparencia y de rendición de cuentas con las que las empresas del IBEX 35 dicen estar comprometidas, éstas no informen de manera amplia y de forma transparente sobre estas cuestiones.

La mayoría de las empresas responden a este indicador aportando información sobre su pertenencia a asociaciones sectoriales y a lo sumo indican a cuáles pertenecen pero no cual es su papel dentro de ellas o dinero aportado a estas instituciones. Las empresas que informan algo sobre estas cuestiones, sin embargo, la información que aportan no es completa pues dejan de informar de muchos países en los que operan y circunscriben la información en aquellos países en los que es obligatorio como EEUU o que se puede comprobar fácilmente como es en EU a través del portal de transparencia.

ACCIONA menciona las entidades sectoriales nacionales e internacionales a las que pertenece con la vista puesta en la búsqueda de posiciones acordes con la visión de la Compañía. Además explica cual ha sido su participación en las consultas del Comisión Europea en materia de energía y clima para el período 2020-2030 y en el marco de la UE de ayudas públicas en materia de energía y medio ambiente (guidelines on state aid for environmental protection and energy 2014-2020). A través de fuentes externas se conoce que ACCIONA ha destinado entre 2-2,2 millones de euros a actividades de lobby con la Comisión Europea.²¹⁵ También por fuentes externas se conoce que ACCIONA pertenece al Consejo Empresarial para la Competitividad, del que forman parte las 17 mayores empresas españolas unidas con la finalidad de mejorar la imagen de la economía española²¹⁶.

²¹³ [Money Laundering and Financial Crime: The Cayman Islands in a Global Perspective](#)

²¹⁴ Money Laundering and Financial Crimes. <http://www.state.gov/j/inl/rls/nrcrpt/2014/index.htm>

²¹⁵ Registro de transparencia EU.

<http://ec.europa.eu/transparencyregister/public/consultation/displaylobbyist.do?id=451019811573-55>

²¹⁶ <http://www.publico.es/actualidad/17-mayores-empresas-espanolas-unen.html>



REC menciona que su participación en diversas organizaciones nacionales e internacionales tiene como objetivo contribuir al desarrollo de propuestas sobre sostenibilidad, regulación, legislación, entre otros. En este sentido, el registro de transparencia de la UE, en el que se indican los principales temas en los que ejerce lobby, menciona aspectos relativos a reglamentos de GEI y políticas de energía y clima, mercado interior de la energía eléctrica y ayudas públicas y costes y precios de la energía, entre otros.

TELEFONICA menciona la participación en diferentes foros y organizaciones sectoriales para impulsar ciertas políticas públicas en áreas medioambientales, del mundo digital o sostenibilidad, pero sin mayor detalle. Como parte del diálogo con los stakeholders confirman que hay diálogo organizado geográficamente con los responsables de los servicios de telecomunicaciones, de innovación, de consumo, educativas, sociales, reguladoras, económicas, etc. de organizaciones gubernamentales. En ningún caso aporta información de cual es el papel y actividad que realiza Telefónica en dichas organizaciones y foros. Sin embargo además de la información que aporta Telefónica, se tiene constancia de la pertenencia a organizaciones (ya sean grupos de presión, lobbys o consultoras de asuntos y/o relaciones públicas) como el European Services Forum²¹⁷ en Bruselas, Quiller en el Reino Unido²¹⁸ o el Consejo Empresarial para la Competitividad, lobby de las 17 grandes empresas españolas,²¹⁹ de las cuales también se desconoce la actividad que realiza Telefónica en las mismas. Por otro lado Telefónica está registrada²²⁰ como lobista en el registro voluntario de la Unión Europea, reportando unos gastos de lobby durante 2013 de 2.539.500 de euros y unas subvenciones recibidas de 6.975.000 de euros.

INDRA cuenta con una declaración sobre su posición de relación con lobbys en la que declara que no realiza ninguna acción dirigida a modificar las políticas gubernamentales. Explica que las filiales en EE.UU. tienen una relación mercantil con bufetes de abogados, ya que es la vía que se utiliza en este país para la obtención de información y gestión de contratos, subvenciones y ayudas. En EE.UU. es conveniente recordar que las actividades de lobby con el gobierno se encuentran plenamente legisladas y es imprescindible estar registrado además de aportar información sobre agenda, temas y cantidades involucradas. Sin embargo estas actividades en el ámbito europeo son de carácter voluntario y en otros ámbitos no existe ningún tipo de regulación. Por tanto se considera insuficiente la información que aporta INDRA en relación a este asunto, especialmente cuando la empresa es receptora de financiación pública española y europea en proyectos de I+D y, según indica, para 2014 se espera una inversión de unos 40 millones de euros financiada un 30% con créditos blandos y subvenciones de I+D de las administraciones públicas española y europea.

En relación al indicador **(I.C.36)**, cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos cuya función principal sea financiarlos a ellos y a sus candidatos, sólo siete empresas (20%), aportan algo de información. Estas son BANKIA, BME ENAGAS, GAS NATURAL FENOSA, IBERDROLA, REC y REPSOL. Las empresas que aportan información algo más completa sobre este indicador son IBERDROLA y REPSOL, sin embargo se aprecia que

²¹⁷ [At your service: the European Services Forum's privileged access to the EU Commission](#)

²¹⁸ <http://www.telegraph.co.uk/news/politics/9796803/Lord-Hill-faces-conflict-of-interest-claim-over-shares.html>

²¹⁹ <http://www.abc.es/economia/20140508/abci-rajoy-empresarios-201405072020.html>

²²⁰ <http://ec.europa.eu/transparencyregister/public/consultation/displaylobbyist.do?id=52431421-12&isListLobbyistView=true>



la información se ajusta a la obligatoriedad de los países dejándose de informar en caso que no sea exigible.

IBERDROLA se considera una empresa con una posición neutral desde el punto de vista político, el pasado año aportó más de 50.000 euros a partidos políticos en Estados Unidos y Reino Unido. Se aporta información sobre la cantidad aportada por ScottishPower en Reino Unido distribuidos entre distintos partidos de todo el espectro político del Reino Unido, para el patrocinio de conferencias y eventos, de acuerdo a la ley Political Parties, Elections and Referendums Act (2000), correspondiente a 23.554 €. En EE.UU informa también de aportaciones de filiales a candidatos y partidos políticos por un total de 18.265 euros, informando sobre las mismas de acuerdo a la legislación vigente. Del mismo modo, el Negocio de Renovables hicieron aportaciones por un total de 9.792 euros.

REPSOL informa sobre la cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos de idéntica manera a la que lo hacía el ejercicio pasado, señalando que está inscrita en el Registro de Transparencia de la Unión Europea y en el de lobbies de Estados Unidos, este último obligatorio. Las cifras que publica que aporta en ambos casos suben considerablemente. En Europa pasan de los 220.000 euros de actividades directas de representación ante instituciones europeas en 2012 a 314.000 en 2013, asimismo pasa de recibir 128.839 euros de la Unión Europea para investigación y desarrollo a 979.000 euros. En estados Unidos pasa de los 90.000 dólares a una estimación de 100.000 dólares, habiéndose interesado en temas de energía y declarando no haber realizado ninguna contribución a empleados públicos del gobierno americano. Al igual que el ejercicio 2012, deja de publicar cifras o aportar información en otros países, donde también ha utilizado su capacidad de influencia de diversas maneras.

El resto de empresas informan sobre este indicador remitiendo a los códigos éticos en donde se indica su neutralidad política y que queda prohibido las donaciones a partidos políticos. Otras, sin embargo informan directamente que no realizan aportaciones sin ninguna otra explicación.

TELEFONICA en los principios de actuación, se declara políticamente neutral y rechazan la financiación a partidos políticos, pero más allá de esta afirmación, no hay ninguna evidencia de mecanismos y/o protocolos implementados que aseguren el cumplimiento de este compromiso. Añadido a esto, en la tabla de indicadores GRI afirma que desarrollan el indicador de "Contribuciones a partidos políticos" en el capítulo de ética y cumplimiento, en el que no hacen ninguna referencia al mismo. Sería deseable que Telefónica aportase una información más completa sobre este aspecto sobre todo cuando fuentes externas indican lo contrario²²¹.

Teniendo en cuenta la realidad social actual en España, el hecho de que tan sólo siete empresas entre las más relevantes del país aporten información sobre sus donaciones a instituciones políticas, es desolador. 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

²²¹ <http://www.lasegunda.com/Noticias/Politica/2014/10/970307/el-modelo-de-telefonica-aportes-reservados-a-todos-los-partidos-politicos>



tipo de casos, trascendiendo por tanto la habitual declaración pública de inexistencia de vínculos con ninguna organización política.

Más aún, es llamativa la falta de información de algunas empresas sobre estas cuestiones, sobre todo cuando fuentes externas indican posibles prácticas corruptas, por lo tanto considerándose una falta grave de transparencia hacia sus grupos de interés y claramente insuficiente.

Tal es el caso de ABERTIS que sólo se menciona que el Código Ético especifica que no se debe tratar de influir en las decisiones de las Administraciones Públicas y que las relaciones con éstas se basarán en los principios de integridad, honestidad y respeto. La documentación consultada para realizar este informe no aporta información alguna que permita comprobar que tales principios se han seguido. El presidente de Abertis, Salvador Alemany i Mas, de acuerdo con terceras fuentes consultadas asesora en materia económica a la Generalitat de Catalunya²²². Sería conveniente que Abertis informase acerca de las medidas, en su caso existentes, para regular la relación de sus empleados con la Administración Pública. La falta de transparencia en estas cuestiones es preocupante debido a la estrecha relación del grupo con la Administración Pública que, según informa la propia compañía, es constante a través del desarrollo de convenios de colaboración con las administraciones (central, autonómica y local), relación con ayuntamientos y diálogo y colaboración activos para gestionar la planificación y el desarrollo de infraestructuras.

SACYR Con respecto a información relativa a la cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos cuya función principal sea financiarlos a ellos y a sus candidatos, en el Informe Integrado se dice: "No se realizan aportaciones a partidos políticos o relacionados". Y en el Código de Conducta, se añade: "No podrán realizarse donaciones a ningún partido político o a favor de sus representantes, salvo en aquellos casos previstos expresamente en la legislación aplicable". Teniendo en cuenta el área de actividad del Grupo Sacyr, el sector de la construcción, caracterizado por una alta contratación del sector público, sería deseable una explicación más amplia de su política sobre este particular, especialmente a raíz de diversas noticias aparecidas en los medios de comunicación sobre irregularidades en la contratación pública en las que Sacyr aparece implicado. En este sentido, es especialmente preocupante la falta de medidas que garanticen de forma efectiva el cumplimiento de estos compromisos después de conocer la imputación, por presuntas donaciones al Partido Popular de Castilla la Mancha, del expresidente del Grupo Sacyr D. Luis del Rivero y del actual presidente D. Manuel Manrique²²³.

ACS comunica en su Informe de Responsabilidad Corporativa, que durante el año 2013 el Grupo ACS no ha realizado aportaciones financieras ni en especie a partidos políticos. Teniendo en cuenta el área de actividad del Grupo ACS, el sector de la construcción, caracterizado por una alta contratación del sector público, sería deseable una explicación más amplia de su política en este sentido, especialmente a raíz de diversas noticias aparecidas en los medios de comunicación sobre irregularidades en la contratación pública en las que ACS aparece implicado²²⁴.

²²² [La Generalidad adjudica a Abertis la gestión de las emergencias para los próximos diez años por 132,5 millones](#)

²²³ http://cincodias.com/cincodias/2013/10/12/empresas/1381571614_911792.html

²²⁴ http://politica.elpais.com/politica/2013/07/18/actualidad/1374179744_895145.html



BANCO POPULAR manifiesta que no realiza aportaciones financieras de ningún tipo a partidos políticos, personas de responsabilidad pública o instituciones relacionadas". También expone que "en materia de transparencia, todas las donaciones a ONG y fundaciones son valoradas por la Comisión de Patrocinios o el Patronato de la Fundación, de acuerdo con los principios establecidos en la política de acción social del banco". Sin embargo, las Cuentas Anuales Abreviadas de la Fundación muestran donaciones a la Generalitat de Catalunya por lo que sería deseable mejorar la exposición sobre cuál es la posición del Grupo Banco Popular respecto a este tipo de donaciones, aunque sean instrumentalizadas a través de su Fundación, tanto en España como en el resto de países, pues en su Código de Conducta, por ejemplo, no se menciona nada al respecto.

http://www.economiadigital.es/es/notices/2013/06/corrupcion_a_mansalva_las_constructoras_pagan_a_los_partidos_42388.php



7. Información sobre derechos de los consumidores

COD.	CONSUMO	NÚMERO EMPRESAS	%
I.C.39	¿Se compromete la organización a no producir, distribuir, comercializar, ni ofrecer productos potencialmente dañinos para los consumidores, bien por su uso y manipulación, bien por los materiales/sustancias y/o compuestos utilizados?	21	60,00%
I.C.40	¿Cuenta con una política adecuada de distribución acorde con sus objetivos y que facilite un acceso suficiente, teniendo en cuenta para ello si se trata de un producto/servicio considerado básico?	7	20,00%
I.C.41	¿Se compromete con algún código de conducta/buenas prácticas comerciales o desarrolla políticas de publicidad responsable?	19	54,29%
I.C.42	La empresa aporta información sobre mecanismos de solución de reclamaciones y compensaciones a los consumidores.	3	8,57%
I.C.43	Datos cuantitativos de reclamaciones, número de reclamaciones, causa de las mismas, y resultado de la gestión	6	17,14%

I.C.39 define el número de empresas analizadas que aportan información sobre compromisos sobre la responsabilidad del producto/servicio en todo el ciclo de vida del mismo.

I.C.40 define el número de empresas analizadas que aportan información sobre su política de distribución de productos y/o servicios y cómo ésta se enlaza con los compromisos en RSE. *Este indicador sólo se ha tenido en cuenta para las siguientes empresas consideradas de servicios básicos: empresas energéticas (excepto REC), empresas tecnológicas (excepto INDRA) y empresas de servicios financieros (excepto BME).

I.C.41 define el número de empresas analizadas que establecen un compromiso corporativo expreso sobre su renuncia a la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas.

I.C.42 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.43 define el número de empresas analizadas que aportan datos cuantitativos de reclamaciones: número de reclamaciones, causa de las mismas y resultados de la gestión.



Los consumidores representan uno de los grupos de interés más importantes y directos para muchas de las empresas del IBEX 35. Por un lado, la empresa, como responsable del producto y depositaria de la confianza de los consumidores e instituciones, debe implementar mecanismos que garanticen un acceso justo y de calidad a los productos y servicios, velando por su seguridad y garantizando el cumplimiento de los principios éticos en los que se basan las relaciones comerciales. Por otro lado, el consumidor necesita disponer de la información necesaria que le permita adoptar decisiones sobre la adquisición responsable de bienes y servicios, por lo que la empresa tiene la responsabilidad de proveerle de los canales adecuados (comunicación, publicidad, atención al consumidor, herramientas de comercialización, etc.) y suministrarle a través de ellos información veraz y en forma que no atente contra los principios de buenas prácticas comerciales.

Por todo ello la protección de los derechos de los consumidores cobra especial relevancia. Así cabe esperar de las empresas incluidas en el alcance de este informe un compromiso explícito con la transparencia en lo que se refiere 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, los mecanismos y procedimientos que sigue para asegurar la seguridad de los productos y servicios que ofrece al cliente y/o consumidor final, el número de reclamaciones recibidas, sus motivos, resolución, indemnizaciones y todo ello desglosado 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 IBEX 35 sigue siendo el correspondiente a los derechos de los consumidores.

La Comisión Europea también señala los riesgos de las restricciones gubernamentales, sobre todo orientadas a contenidos. Estos riesgos, que afectan principalmente a los consumidores, son la libertad de expresión, el derecho a la privacidad y el derecho del menor. La protección de estos derechos es fundamental y el rol de los estados y la legislación es fundamental²²⁵. En los países latinoamericanos donde el riesgo de corrupción es extremo/alto y las relaciones con los gobiernos pueden ser muy variables estos derechos cobran especial relevancia.

En el caso de los derechos de los consumidores, las empresas del IBEX 35 hacen mención, por lo general, 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 Consumidor²²⁶ que fueron adoptadas en el año 1985. Ha sido objeto de una revisión en 1999 y actualmente las directrices se encuentran de nuevo en proceso de revisión y se espera que culmine durante el año 2015.

²²⁵ Protecting Human Rights in the Digital Age, BSR, febrero de 2011.

²²⁶ <http://unctad.org/es/Docs/poditccclpm21.sp.pdf>



Por su parte la Unión Europea en 2007 aprobó la Estrategia comunitaria en materia de política de los consumidores 2007-2013²²⁷ con el objetivo de establecer un nivel equivalente de seguridad y protección al consumidor en toda la Unión Europea y un mercado interior más integrado. Posteriormente en 2011 la Comisión Europea aprobó la Directiva sobre Derecho de los Consumidores²²⁸ con el objetivo de encontrar el equilibrio adecuado entre un elevado nivel de protección de los consumidores y la competitividad de las empresas. Los estados miembros tenían hasta el 31 de diciembre de 2013 para transponer la directiva a las legislaciones nacionales y en España a tal fin se ha aprobado la ley 3/2014.²²⁹

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, por lo usual es que sea de manera incompleta.

Un sistema de libre mercado se basa en la competencia. Ésta motiva e incentiva a la empresa a producir mejores bienes y prestar mejores servicios y en consecuencia el consumidor saldrá beneficiado. Sin embargo y con demasiada frecuencia las leyes que imperan la libre competencia son socavadas. El modus operandi habitual son acuerdos entre empresas, bien pactando precios o repartiéndose el mercado, o utilizar una posición dominante en el mercado.

Para luchar contra los monopolios y oligopolios en ciertos sectores se aprueban leyes que persiguen la liberalización del mercado, como el eléctrico (Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico). Sin embargo los precios de la electricidad suben, un 60% en los años más duros de la crisis (desde 2008 a 2013), y las empresas eléctricas cuentan con un largo historial de sanciones por incumplir las leyes de la competencia. Pero el sector eléctrico no es el único que recibe sanciones de la Comisión Nacional de los mercados y la Competencia. Hay numerosos ejemplos entre las empresas petroleras, las empresas de la construcción, de comunicaciones o de la industria alimentaria, por citar algunos casos recientes. Estas prácticas en lugar de desaparecer parece que crecen cada año. De acuerdo con la última memoria de la Comisión Nacional de la Competencia, este organismo impuso multas por valor de 454 millones de euros durante el periodo 2012-2013, un 88% más con respecto al ejercicio anterior.

Estas conductas tienen un efecto directo sobre el ciudadano, bien como consumidor, bien como contribuyente, que se traduce en un sobrepago a pagar por los productos o servicios. En el caso de la contratación de la recogida de basuras, mantenimiento de parques y jardines y tratamiento de residuos por parte del Ayuntamiento de Madrid se estima un sobrecoste del 35% motivado por la práctica de repartirse clientes de las licitaciones públicas por el denominado "Cartel de las basuras", formado por cuatro grandes constructoras, todas ellas incluidas en el selectivo Ibex 35. Además de afectar al bolsillo de los ciudadanos, estas prácticas tienen un impacto negativo sobre el desarrollo social y económico del país. A modo de ejemplo, el incremento en el coste de la energía

²²⁷ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:52007DC0099&qid=1424683265289&from=EN>

²²⁸ http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/rights-contracts/directive/index_en.htm

²²⁹ Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. <http://consumo-inc.gob.es/guiaCons/codigoCom.htm?id=37>



afecta a la competitividad de nuestra industria. En el caso de las comunicaciones, la comisión europea estimó que la posición dominante de una empresa en las redes de ADSL motivó que el consumidor español soportase un sobrecoste de un 20% en el precio de acceso y calidad de servicio. En el primer ejemplo además de la industria pueden verse afectados hogares o administraciones públicas que no pueden atender los elevados costes, y en el segundo esa posición dominante afectará a la alfabetización digital y por tanto al conjunto de la sociedad y desarrollo del país.

Es habitual encontrar en los códigos de conducta de las grandes empresas compromisos relacionados con el respeto por la libre competencia. El siguiente texto reproduce literalmente el compromiso de una empresa que ha sido recientemente sancionada por la CNMC “se compromete a competir en los mercados de forma leal impulsando la libre competencia en beneficio de los consumidores y usuarios cumpliendo siempre las normas jurídicas en vigor”. También es común hallar en las memorias de sostenibilidad que se publican anualmente que no se han detectado incidentes de corrupción, que no se han producido incidencias relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia ni se han registrado multas ni sanciones de carácter significativo derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones. En el caso de mencionar las sanciones no se facilita información de mecanismos implantados para que no vuelva a suceder, o medidas disciplinarias a sus responsables por incumplir el código ético.

En el caso de SACYR y los mecanismos de denuncia, es sorprendente que no se informe de ninguna denuncia recibida por parte de algún empleado en relación a la multa impuesta por la CNMC²³⁰, y en la que se expone que “han quedado acreditados contactos y acuerdos bilaterales entre determinadas empresas del sector”, entre ellas Valoriza, perteneciente al Grupo Sacyr. Resulta llamativo que ninguno de los empleados conocedores de estos acuerdos denunciara los hechos durante los años que se han producido, o que si lo hicieron, no se tomaron las medidas oportunas para su corrección y denuncia, lo que pone de manifiesto la ineficacia del mecanismo implantado.

MEDIASET, en su Informe de Responsabilidad asegura que “en 2013 no ha habido ninguna acción debida a prácticas monopolísticas y contra la libre competencia”²³¹. No obstante, en enero de 2013, la Comisión Nacional de la Competencia (CNC) ratificó la sanción interpuesta a Mediaset en 2011 por 3,6 millones de euros por no presentar a tiempo el plan de actuación y su calendario en la fusión con Cuatro; y en febrero del mismo año, la CNC multó a Mediaset con 15,6 millones por incumplir los compromisos adquiridos para dar luz verde a la fusión Telecinco-Cuatro²³².

En el ejercicio 2013 ha experimentado un aumento considerable las empresas que manifiestan algún tipo de compromiso a no producir, distribuir, comercializar, ni ofrecer productos potencialmente dañinos para los consumidores, bien por su uso y manipulación, bien por los materiales/sustancias y/o compuestos utilizados **(I.C.39)** pasando de quince en el ejercicio 2012 a veintiuno en este ejercicio (60,00%).

Así por ejemplo VISCOFAN se compromete al cumplimiento de la legislación aplicable en materia de seguridad alimentaria tanto en países de producción como de acuerdo con

²³⁰ <http://www.cnm.es/CNMC/Prensa/TabId/254/ArtMID/6629/ArticleID/1069/La-CNMC-sanciona-con-un-total-de-982-millones-de-euros-a-39-empresas-y-tres-asociaciones-de-gesti243n-de-residuos-y-saneamiento-urbano.aspx>

²³¹ Informe de Responsabilidad Corporativa 2013, p. 171.

²³² [Competencia multa con 15,6 millones a Telecinco.](#)



requisitos de países de destino y estándares internacionales reconocidos globalmente. Cuentan con la certificación ISO 9001:2008 en todos los países en los que opera (excepto en China, cuya fecha prevista de obtención del certificado es 2015), certificado BRC Food en España, Alemania y República Checa y BRC Packaging en España, Serbia, República Checa, USA, México, Brasil y esperan obtenerlo en China en el año 2015. Destaca además especialmente que el Grupo Viscofan se ha procurado la obtención de las certificaciones Halal y Kosher, que están diseñadas para los productos comercializados en países musulmanes y para la comunidad judía respectivamente.

INDITEX presenta el compromiso explícito reflejado en los dos estándares propios, "Clear to Wear" (salud) y "Safe to Wear" (seguridad) de no producir, distribuir, ni comercializar productos que pudieran llegar a ser dañinos para los consumidores. Se trata de programas que se vienen desarrollando en ejercicios anteriores, cubren todas las fases del ciclo de vida del producto y son de obligado cumplimiento para todos los proveedores, de hecho tienen un nivel de desarrollo tan alto que algunos grupos de interés han señalado su desproporcionalidad al tener más control en el producto que la cadena de producción y sus trabajadores²³³. El control del cumplimiento de todas estas normativas se realizan a través de auditorías de las que no se aporta información en los países en los que se realizaron, metodología utilizada, periodicidad de las mismas, grado de cumplimiento o incumplimiento de los estándares auditados, así como medidas correctoras que se hayan podido adoptar al respecto; aún así se reporta que se realizan un alto número de ellas. Estos programas y proyectos están más centrados en temas de salud y seguridad que en cuestiones de durabilidad, utilidad y fiabilidad que le pueda aportar al cliente el propio producto final. En este sentido INDITEX no aporta en su memoria información sobre índices de satisfacción y percepción de la calidad de los productos por parte de los clientes.

Sin embargo, lo habitual es expresar compromisos en este sentido, pero sin aportar información más detallada sobre los sistemas de gestión en materia de responsabilidad del producto, a lo sumo mencionan que algunas líneas de negocio, determinados centros de trabajo o un porcentaje de la producción o de empleados están bajo una certificación de calidad.

ACCIONA con respecto a políticas y mecanismos necesarios para asegurarse de que los productos y servicios que produce o comercializa satisfagan los requisitos normales de durabilidad, utilidad y fiabilidad (calidad) y sean aptos para el fin que se destinan, la única información que se ofrece en este sentido es la relativa a la actividad certificada ISO 9001 que en 2013 es del 90%.

El BANCO SABADELL en el Código de Conducta también recoge una serie de compromisos con sus clientes. No obstante, la información publicada no contiene mención alguna a los casos en los que la gestión de esta política ha fallado. Sería así el caso de la sentencia que condenó en 2013 a la entidad a revocar las cláusulas abusivas de tres hipotecas²³⁴. Según recoge la noticia, la sentencia declara que "no hay constancia de que hubieran explicado adecuadamente las consecuencias de dicha cláusula". Si bien éste es tan solo un ejemplo vinculado al Banco Sabadell, no se trata de una noticia aislada. Desde que comenzara la crisis económica son numerosos los casos publicados en los medios de comunicación que

²³³ Inditex: a costa del sudor de las costureras gallegas

<http://www.lamarea.com/2013/08/30/inditex/>

²³⁴ Véase http://cincodias.com/cincodias/2013/07/03/mercados/1372858974_186982.html



denuncian conductas poco responsables en la comercialización de determinados productos financieros. Por ello, si bien se considera que el Banco dispone de las políticas y compromisos en relación a la protección del consumidor, no se considera adecuada la forma de abordar la exposición de los mecanismos de gestión para garantizarlos y de sus resultados.

DIA asegura que tiene como uno de sus valores corporativos la permanente búsqueda de la satisfacción de los clientes. Aparte de esta declaración de intenciones, la compañía no hace una mención expresa a su compromiso de cumplir la normativa nacional e internacional sobre protección de los derechos de los consumidores en ninguno de los países en los que realiza operaciones.

También relacionado con la responsabilidad del producto está cómo las empresas gestionan sus políticas de distribución y comercialización. El indicador **(I.C.40)** mide el número de empresas analizadas que aportan información sobre su política de distribución y comercialización de productos y/o servicios y cómo éstas se encuentran en consonancia con los compromisos mantenidos de responsabilidad social corporativa. Este aspecto es importante sobre todo en sectores considerados básicos (gestión de agua, producción, distribución y comercialización eléctrica, telecomunicaciones, determinados productos de consumo, etc.) especialmente teniendo en cuenta dificultades de acceso que pudieran surgir por motivos económicos, educativos, geográficos, etc.

En el ejercicio 2013 este indicador se ha tenido en cuenta sólo para las siguientes empresas que operan en sectores considerados de servicios básicos: empresas energéticas (excepto REC), empresas tecnológicas (excepto INDRA) y empresas de servicios financieros (excepto BME). En total se ha analizado 15 empresas de las 35 del IBEX y de ellas sólo siete empresas (20%) aportan algo de información sobre sus políticas de distribución y de comercialización poniéndolas en relación con el hecho de suministrar productos y/o servicios básicos para las sociedades y cómo gestionan las dificultades de acceso de determinados colectivos. En el caso de los servicios bancarios, la Comisión Europea ha realizado una propuesta de directiva sobre el acceso a la cuenta corriente básica²³⁵ otorgando un derecho a un servicio de caja básico, además de garantizar la transparencia de las comisiones bancarias y simplificar el cambio de cuenta bancaria.

En nuestro análisis bancos como BANKIA, BANCO SABADELL o el BANCO SANTANDER no abordan de manera clara estas cuestiones en sus memorias de RSC y es llamativo que no proporcionen un análisis realista de la situación actual y no reflejen en sus memorias aspectos transversales de los impactos de su actividad.

BANKIA en cuanto a la consideración de los servicios bancarios como servicios básicos y la responsabilidad de facilitar acceso a toda la ciudadanía, aporta información puntual sobre servicios para población inmigrante, jóvenes, distribución de oficinas en zonas rurales, sobre el impago de crédito y sobre la concesión de créditos a pymes. No obstante, no se evidencia la existencia de una política concreta de accesibilidad.

²³⁵ Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas COM(2013) 266 final <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=COM:2013:0266:FIN>



La información publicada por el BANCO SABADELL puede resultar, en algunos casos, sesgada, tratando de mostrar una imagen positiva de la entidad, y omitiendo temas relevantes. Así, mientras se informa sobre las iniciativas promovidas para una mejor educación financiera y sobre los casos de éxito para evitar la ejecución de desahucios, no se hace mención alguna a temas como la inclusión financiera. No cabe duda, que una entidad financiera juega un papel determinante en la promoción del bienestar de los ciudadanos por lo que hay determinados compromisos que no deberían eludirse. El acceso a servicios financieros es tan importante actualmente como el acceso a la sanidad y a la educación.

BANCO SANTANDER dice promover la inclusión financiera: se ha constatado que dicha iniciativa responde a un interés voluntario, que se recoge en la PSA, se dirige preferentemente a algunos colectivos y difiere según países (en España no se mencionan proyectos de educación financiera, por ejemplo). Sin embargo, como productos novedosos y que aportan un beneficio social, se mencionan algunos que retribuye con mayor interés los mayores saldos en cuenta, lo que no favorece a las personas con menores ingresos y ahorros. Igual que sucede con otros beneficios, como la banca sin comisiones, que se ofrece a los mejores clientes, mientras que los perfiles menos afortunados afrontan altas comisiones²³⁶. Otros productos con componente social (microcréditos, productos para inmigrantes, discapacitados, etc.) presentan datos que resultan puntuales y anecdóticos para diferentes zonas geográficas, y sería deseable que estimaran cuantitativamente el impacto concreto sobre la realidad local.

En otros sectores considerados básicos como el energético y de telecomunicaciones además de no aportar información sobre políticas de distribución se evidencia comportamientos contrarios a la protección del consumidor, como es REPSOL que señala la realización de las Jornadas técnicas de distribuidores comerciales en España, cuyo objetivo era el de compartir buenas prácticas y lecciones aprendidas; pero sobre su política de distribución y teniendo en cuenta que se trata de productos básicos no parece que haya sido orientada en beneficio del cliente. A este respecto encontramos sanciones de distinta índole que ha recibido la compañía por pactar precios junto con CEPSA liderando un cartel entre 1991 y 2002 para repartirse el mercado del asfalto en España²³⁷. Indudablemente este tipo de prácticas obstaculizan el acceso al servicio y lo hacen más caro para el consumidor generándole un perjuicio obvio.

GAS NATURAL FENOSA, en relación al acceso a la energía, se menciona que "cumple una labor de impulso a las comunidades, que se encontrarán mejor dotadas para prosperar y alcanzar niveles de desarrollo que, de otra manera, no serían posibles". Así mismo, se menciona que en el marco de su estrategia para reforzar su compromiso con la sociedad, la empresa trabaja activamente para atender a todos los individuos, familias y organizaciones ubicadas en las zonas para las que se ha concedido una licencia de distribución o servicio, a fin de proveer y facilitar el acceso a la energía de las poblaciones donde desarrolla sus actividades. En este sentido, se hace mención a algunas iniciativas destinados a favorecer el acceso a la energía en barrios de poblaciones de bajos recursos o en aquellos en los que la cultura de pago no está arraigada o proliferan las conexiones

²³⁶ Los usuarios pagamos hasta 200 euros anuales en comisiones bancarias, según un análisis de FACUA Barclays, Santander y Unicaja son los bancos con las comisiones más altas de los doce analizados por la asociación. 13/05/2013. www.facua.org

²³⁷ La justicia europea confirma las multas a Cepsa y Repsol por cartel en el asfalto. El País 16 septiembre 2013.

http://economia.elpais.com/economia/2013/09/16/actualidad/1379347352_580728.html



ilegales. A pesar del compromiso mencionado por GNF en cuanto al acceso a la electricidad y al gas por la población de las regiones donde tiene actividad, no se indica el grado de cobertura de la red eléctrica y de gas en los países en los que la compañía tiene actividad. En cambio, la compañía sí que aporta indicadores sobre el número de conexiones, los cortes de luz por impago, duración media de los cortes eléctricos, entre otra información, para algunos de los países en los que opera.

JAZZTEL en cuanto al uso de sus productos/servicios, Jazztel aporta abundante información en su web sobre cada servicio y los manuales de instrucciones de los aparatos así como otra información de interés como configurar terminales o preguntas frecuentes. Al referirse a la cobertura, aporta información sobre el porcentaje de cobertura y su estrategia de crecimiento en infraestructura. Este crecimiento proyectado está basado en la concentración poblacional (criterio económico) y no contempla otros criterios sociales (acceso universal incluyendo a las poblaciones menos favorecidas).

MAPFRE informa de productos y servicio de alto contenido social y medioambiental, referidos a productos aseguradores, dirigidos a colectivos de renta limitada adaptadas a las necesidades concretas de cada país, especialmente América Latina, que se distribuyen por canales no convencionales con una prima reducida. Para dar cuentas de ello, informa por país el tipo de producto, y porcentajes sobre el total de primas de la compañía, sobre el total de primas del ramo y número de clientes asegurados en temas sociales. En el caso de productos medioambientales, se limita más bien a la descripción de productos. No obstante, sería deseable que la compañía pueda aportar información sobre el perfil de los beneficiarios, zonas geográficas, e impactos en las comunidades donde opera de estos servicios y productos y su contribución a las mismas.

IBERDROLA menciona que, a través de sus empresas filiales y participadas que comercializan energía eléctrica, dispone de programas para mejorar el acceso a la electricidad a determinados colectivos, bien por su situación de vulnerabilidad o por diferentes dificultades específicas, definiendo en cada caso qué personas están en dicha situación de riesgo o pueden ser vulnerables. Algunos de estos programas son en España el Bono Social, financiado a través de los costes regulados del sector eléctrico y planes de pago especiales, ante situaciones específicas. En relación a los datos sobre acceso a electricidad en la zona de distribución de las empresas del Grupo Iberdrola en España, Reino Unido y EEUU, IBERDROLA informa que el nivel de electrificación alcanza la práctica totalidad de la población. No obstante, cabe mencionar que según informa la compañía, el número de cortes por impago del año 2013 en España ascendió a 578.628, respecto a los 412.757 cortes que se produjeron durante el año 2011. Si bien es cierto que durante el año 2012 el número de cortes que se produjeron fue algo mayor (588.120) que para el 2013, continúa siendo significativo el aumento que se ha producido desde el año de referencia aportado por IBERDROLA, el año 2011. Por ello, teniendo en cuenta que en España desde el inicio de la crisis cada vez es más importante la problemática conocida como "Pobreza energética" y que el aumento del número de personas que pueden estar en riesgo de no poder pagar el recibo de la luz se debe principalmente al aumento del factura, que ha experimentado un incremento del 60% desde 2007²³⁸, sería conveniente que IBERDROLA, como distribuidor y empresa experta, aportase información sobre la eficacia del Bono Social en relación a la disminución de personas en riesgo de pobreza energética y

²³⁸ El PAIS, La pobreza energética se dispara, Marzo de 2014.
http://sociedad.elpais.com/sociedad/2014/03/27/actualidad/1395947956_321445.html



detallase cuáles son las “situaciones específicas” en las que la compañía facilita planes de pago especiales.

En cuanto a la información sobre el compromiso corporativo con códigos de conducta o buenas prácticas comerciales o si desarrolla políticas de publicidad responsable **(I.C.41)** sigue la tendencia al alza de las empresas que manifiestan compromisos expresos. Así se ha pasado de diecisiete empresas en 2012 a diecinueve (54,29%) en 2013 que manifiestan que están adheridas a códigos de autorregulación nacional (Autocontrol), a códigos sectoriales o, en el caso de las empresas sin venta directa al público, manifiestan expresamente que no realizan acciones de publicidad y/o marketing.

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.

DIA, en la información analizada no aparece ninguna referencia concreta al compromiso de DIA sobre la veracidad de la publicidad que emite y no consta que haya presentado ningún proyecto publicitario a Autocontrol o cualquier otra entidad que certifique la calidad y veracidad de la publicidad. Informa de una sanción relacionada con este aspecto por el Instituto Gallego de Consumo por no indicación del precio por unidad de medida en anuncios de TV por importe de 132.546 €. Actualmente está recurrida en vía contencioso - administrativa. Por otro lado la multinacional informa que en 2013 registró casi 2.390 incidentes relacionados con la calidad del etiquetado, en concreto sobre el incumplimiento de la regulación. DIA no da explicaciones sobre el porqué de estos datos ni si está adoptando medidas para solucionar el problema.

TELEFONICA en los Principios de actuación Telefónica se compromete con sus comunicaciones y publicidad: “Somos honestos con nuestros clientes, aportándoles siempre información veraz, clara, útil y precisa al comercializar nuestros productos. Además, comprobamos que cumplen todas las especificaciones requeridas y publicitadas”. Este compromiso se materializa en Telefónica España siendo socios de Autocontrol, pero no hay evidencias de que se cumpla con este compromiso en otros países, donde la regulación al respecto pudiera ser más laxa. Aun así, Telefónica, tuvo varias denuncias en 2013 ante esta entidad por publicidad engañosa y competencia desleal.²³⁹

IBERDROLA, en sus comunicaciones de publicidad o de marketing, se menciona que respeta y cumple las leyes que regulan estas actividades y adopta mecanismos y códigos voluntarios que dan transparencia y veracidad a dichas comunicaciones. Así por ejemplo, en España es miembro de la Asociación para la Autorregulación Comercial (Autocontrol), de la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional (Aecem), de la Asociación Española de Anunciantes (AEA) y de la Asociación de Marketing de España

²³⁹ http://www.autocontrol.es/pdfs/pdfs_resoluciones/rest1629.pdf

<http://www.programapublicidad.com/autocontrol-estima-la-reclamacion-de-un-particular-contra-la-publicidad-de-telefonica-por-el-caracter-enganoso-del-mensaje-movistar-fusion-financiacion-iphone-5-por-27-e-mes/#.VGSrUb43Ex0>

<http://www.adslzone.net/article12254-autocontrol-pide-a-movistar-que-no-utilice-el-termino-ilimitado-en-su-tarifa-movistar-total.html>

<http://www.elmundo.es/elmundo/2013/01/23/economia/1358939058.html>



(MKT), con las que ha suscrito sus respectivos códigos de conducta. A pesar de los mecanismos y adhesión a códigos voluntarios firmados por la compañía existen fuentes externas que ponen en duda la publicidad que la compañía hace a la hora de informar en la factura de la luz.²⁴⁰

También mención especial, por su repercusión social, merece el sector financiero en cuanto a las prácticas comerciales en relación con productos financieros, en especial con las denominadas "participaciones preferentes" y que ha causado una enorme alarma social entre los ciudadanos. Se ha puesto en evidencia las malas prácticas comerciales de todo un sector y que ha sido ratificado por las numerosas denuncias²⁴¹²⁴² aceptadas por la justicia y muchas de ellas con resoluciones a favor de los ciudadanos.

BANKINTER dice poner a disposición de los empleados los medios necesarios (técnicos y formación) para que la prestación del servicio de asesoramiento como la información que den sobre las características y riesgo de los productos financieros sean los más adecuados a las necesidades, intereses y conocimientos financieros del cliente. Bankinter dispone, asimismo, de un Código de Ética Profesional y otros códigos de conducta para asegurar que todos sus empleados cumplen con las normas que regulan su actividad y conducta. Tal y como recoge el Informe de Verificación: Bankinter no ha tenido ninguna multa por incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información de los productos y servicios. Este tema merecerá especial atención en el próximo ejercicio, si es cierto que como anuncia ADICAE en una nota de prensa de 19/10/2013²⁴³ *"..la banca española ha vuelto en los últimos meses a realizar diversas emisiones de productos que entrañan graves peligros para los ahorros de cientos de miles de familias. Bonos y obligaciones, cédulas hipotecarias, cédulas territoriales, pagarés, warrants... Banco Santander, CaixaBank, Bankinter, y BBVA pretenden emitir hasta 36.500 millones de euros en productos complejos, de los que colocarán una gran parte a pequeños ahorradores..."*

En cuanto a la presentación de la información sobre mecanismos de solución de quejas y reclamaciones y compensaciones de los consumidores hay que destacar la clara falta de información tanto cuantitativa como cualitativa sobre estas cuestiones. Así, para este indicador (**I.C.42**), solo tres empresas, una más que el ejercicio 2012 reportan con cierto grado de detalle (8,57%) sobre este indicador. Para valorarlo positivamente deben existir evidencias de sistemas de gestión al respecto, informar sobre número de reclamaciones, motivos, resolución de las mismas e incluir información tanto de los mecanismos relacionados con compensaciones, como la cuantía de las mismas

Algunas de las empresas del IBEX 35 informan de mecanismos habilitados para que los consumidores/usuarios/clientes puedan comunicarse con la empresa para quejas, dudas o reclamaciones pero en cuanto a datos cuantitativos que permite conocer el grado de implementación de dichos mecanismos la mayoría se queda en una simple mención del número de consultas o reclamaciones sin aportar mayor grado de detalle. Otras optan por incluir información sobre las encuestas de satisfacción a los clientes, que si bien puede ser

²⁴⁰ Energías Renovables, El periodismo de las energías limpias. La propaganda engañosa de los anuncios de Iberdrola y Endesa en la prensa, Enero de 2014 <http://www.energias-renovables.com/articulo/la-propaganda-enganosa-de-los-anuncios-de-20140110>

OCU, Iberdrola hace trampas al explicarte la factura, Febrero de 2014, <http://www.ocu.org/vivienda-y-energia/gas-luz/noticias/publicidad-iberdrola-factura>

²⁴¹ http://economia.elpais.com/economia/2014/01/18/agencias/1390047941_169307.html

²⁴² <http://www.elcorreo.com/vizcaya/v/20140115/pvasco-espana/quejas-consumidores-contra-sector-20140115.html>

²⁴³ <http://adicae.org/nota-de-prensa/855.html>



una medida para conocer el grado de confianza de los clientes/consumidores, se trata de información que consideramos insuficiente pues no aporta datos de relevancia sobre como la empresa respeta los derechos de los consumidores.

Un año más llamamos la atención sobre que sólo tres empresas de las 35 del IBEX ofrezcan con cierto grado de detalle información sobre estas cuestiones cuando el IBEX 35 lo integran empresas de sectores con un alto volumen de denuncias por parte de los consumidores. Así, muestran los datos del Consejo de Consumidores y Usuarios del Instituto Nacional del Consumo, que evidencia que los sectores que contabiliza un mayor número de solicitudes de información o quejas, por parte de los consumidores en las asociaciones de consumidores, es el del sector de servicios financieros con el 27,01%, seguido por el sector de servicios de telecomunicaciones y telefonía con el 13,71%. En cuarta posición el sector de energía con el 6,24 %.²⁴⁴

Estos datos demuestran que los aspectos relacionados con la responsabilidad del producto/servicio y la protección de los derechos de los consumidores son aspectos materiales para muchas de las empresas del IBEX 35 pero nuestro estudio demuestra que son temas que se tratan por lo general de una manera muy superficial y normalmente con cierto sesgo positivo.

Por ejemplo: De la información disponible en el Informe Anual de Ferrovial sólo se intuyen las líneas que han suscitado o suscitaron mayores problemas con sus clientes y usuarios pero no existe una exposición clara de cuál es la realidad que vive Ferrovial en su día a día. Así, por ejemplo, las autopistas de peaje en España han sido el foco de numerosas polémicas en los últimos años²⁴⁵ y el informe no contiene información alguna al respecto.

ACCIONA con respecto a información sobre mecanismos de solución de reclamaciones y compensaciones a los consumidores, en la Memoria de Sostenibilidad se dice: "Las divisiones de ACCIONA cuentan con procedimientos para la recepción y tratamiento de las quejas y reclamaciones, confirmándose con el cliente el grado de satisfacción con la solución adoptada, una vez resuelta. Anualmente se fijan objetivos relacionados con el número de reclamaciones". No obstante, no se concretan cuáles son estos procedimientos ni se da información sobre compensaciones a los consumidores.

GAS NATURAL FENOSA a pesar todas las iniciativas y esfuerzo empleado por la compañía en este aspecto, no se aporta información acerca de las quejas y reclamaciones de los clientes. Este aspecto es importante y de interés para sus partes interesadas dado que durante el 2013 el sector eléctrico ha sido uno de los que más quejas ha recibido ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia²⁴⁶. GNF tampoco hace referencia expresa a la subida reiterada del precio de la luz durante el año 2013 que han sido motivo de queja continua por parte de los usuarios y que incluso fue investigado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.²⁴⁷ Aunque finalmente la CNMC concluyó, ya en 2014, que no se apreció indicios de manipulación. Desde un punto de vista de RSC sería

²⁴⁴ Consultas y reclamaciones de asociaciones del Consejo de Consumidores y Usuarios, ejercicio 2013.

<http://www.consumo-ccu.es/dictámenes/recla13.pdf>

²⁴⁵ Véase http://economia.elpais.com/economia/2013/09/21/actualidad/1379790507_165001.html

²⁴⁶ El País. La CNMC atendió casi 2.700 quejas por el sistema energético en 2013.

http://economia.elpais.com/economia/2014/12/29/actualidad/1419865415_935404.html

²⁴⁷ El país. Competencia no halla prueba de manipulación de la subasta eléctrica.

http://economia.elpais.com/economia/2014/01/02/actualidad/1388702508_333564.html



deseable que, independientemente del resultado de la investigación, GNF rindiera cuentas sobre lo acontecido durante el ejercicio de cara a la máxima transparencia hacia sus grupos de interés. La información a este respecto se limita a los indicadores sobre el número de solicitudes de clientes resueltas inmediatamente, el tiempo medio de resolución de solicitudes y el índice de satisfacción con los principales procesos por parte de los clientes residenciales.

JAZZTEL en cuanto a la valoración del servicio de atención al cliente afirman que según una encuesta del Brain Trust Consulting Sevices encargada por la Comisión del Mercado de las Comunicaciones (CMT) son los mejor valorados en cuanto al trato de los agentes y la capacidad de resolución, así como en el segundo lugar de atención al cliente móvil. Sin embargo, según los datos de reclamaciones de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, Jazztel es la tercera operadora que más quejas tiene por atención al cliente, con 0,15 quejas por 10.000 abonados²⁴⁸.

En relación al indicador **I.C.43)** sobre el número de reclamaciones, causas y resultados de la gestión, las empresas que informan de manera completa y con desglose por país son seis (17,14%) sin producirse variación con respecto al ejercicio 2012.

La información sobre número de reclamaciones y, en su caso cuantías desembolsadas, aparece frecuentemente de manera agregada, sin que se expliquen los motivos 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 diferentes países.

INDITEX en referencia al número cuantitativo de las reclamaciones recibidas señala que tiene un total de 5.609, frente a las 5.252 del ejercicio pasado. Al igual que el ejercicio pasado exclusivamente reporta de las reclamaciones recibidas en España, señalando que hacen una media de 3 reclamaciones por tienda. Sigue sin explicar las causas de las reclamaciones y el resultado de las gestiones realizadas más allá de destacar que *“los comentarios y sugerencias de los clientes permitió mejorar la atención que se les da en los distintos canales de venta.”* Este año desglosa el número de reclamaciones por cada formato comercial, además de presentar el resto de información de atención al cliente con una nueva estructura, una vez más, lo que dificulta la comparación con el ejercicio anterior, datos que por otro lado no son reportados en la memoria de 2013 y que para su comparación se ha de recurrir directamente a la memoria de 2012.

Para DIA es un aspecto “particularmente relevante” cumplir las normas de seguridad y salud que se aplican a sus instalaciones y a sus productos y que velan por la seguridad y salud de sus empleados y sus clientes. Sin embargo destacan los 13 incidentes jurídicos en China derivados del incumplimiento legal o los códigos voluntarios sobre salud y/o seguridad del cliente. También indica que se han producido 107.000 incidentes derivados del incumplimiento respecto a la calidad comercial, salud y seguridad de códigos voluntarios. Una cifra muy elevada, sin tenemos en cuenta que es prácticamente similar al dato aportado en 2012 y en 2013 no incluye información sobre Turquía. Además de aportar el dato cuantitativo sería deseable que DIA aportase una mayor información más

²⁴⁸ http://www.usuarioteleco.es/Destacados/Datos%20oficina/Datos_OAUT_2013_ANUAL.pdf, p. 24.
[Resoluciones de Autocontrol contrarias a Movistar y Jazztel](#)



amplia sobre las causas y motivos, y si ha tomado medidas, y cuales, para prevenir que no vuelva a ocurrir.

IAG con respecto a la responsabilidad sobre el consumidor, recalca que “atiende las reclamaciones de sus clientes de acuerdo a la normativa europea en materia de indemnización y de asistencia a los pasajeros” y que “las reclamaciones de los clientes significan una valiosa fuente de información para corregir defectos y alinear el servicio con sus expectativas.” No obstante, no informa con el detalle cuantitativo que sería esperable sobre las reclamaciones recibida.

TELEFONICA informa de las cifras de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, según las cuales Movistar es la operadora que menos quejas recibe (0,88 reclamaciones por cada 10.000 usuarios²⁴⁹). En relación a esto, la compañía sólo aporta datos para aquellas áreas en las que está por encima del resto de competidores, sin embargo, por ejemplo obvia el dato de internet móvil en la que es la primera compañía por reclamaciones.

A pesar de la diversidad de medios disponibles para quejas, reclamos o consultas, Telefónica no aporta ninguna información ni dato sobre las reclamaciones recibidas en sus centros de atención al cliente (en su comunidad virtual se observa el alto número de reclamaciones²⁵⁰), donde probablemente se refleje mejor la situación de la empresa ya que entre las asociaciones de consumidores y usuarios la percepción es bastante diferente. Tal es el caso de la organización de consumidores FACUA, que en su encuesta anual 2013, Movistar fue finalista en las categorías peor empresa del año, el peor anuncio del año e incluida como parte del sector, en una de las peores prácticas empresariales del año²⁵¹. Además, las reclamaciones en estas organizaciones de consumidores sobre las prácticas de la compañía son numerosas al igual que las sanciones por calidad de servicio, prácticas monopólicas, competencia desleal, tarifas²⁵². Algunas de estas sanciones, las que todavía están en proceso, están recogidas en informe financiero por países, pero hay muchas otras que se obvian. Asimismo, se echa en falta las cifras por países del Servicio de Defensa del Cliente, una instancia independiente que tramita las reclamaciones, que habiendo pasado por los trámites regulares, no han sido contestadas o en las que el usuario no está de acuerdo con su resolución.

Un caso a destacar es el de las entidades financieras. Las memorias de RSC no reflejan la problemática social actual sufrida por los consumidores derivados de la comercialización de ciertos productos como las participaciones preferentes, las ejecuciones hipotecarias o la polémica con las cláusulas suelo, presentado por lo general la información relativa a los derechos de los consumidores con un tono positivo quedando el discurso empleado muy lejos de la realidad de sus clientes. Así la información sobre reclamaciones y sobre multas es en general muy limitada.

²⁴⁹ Dato semestral http://www.usuarioteleco.es/Destacados/Datos%20oficina/Datos_OAUT_ISEMESTRE_2013.pdf

²⁵⁰ <http://comunidad.movistar.es>

²⁵¹ <http://www.facua.org/encuesta/lapeorempresa2014.php>

²⁵² [FACUA denuncia a Movistar, Orange, Jazztel, Ono y Phone House por 'multar' amagos de portabilidades](#)
[FACUA denuncia ante Hacienda a seis telecos por cobrar IVA en penalizaciones por baja](#)
[Lo logramos: Movistar pondrá fin al mayor fraude denunciado por FACUA en los últimos años #liberamimovil](#)
[Telecos penalizan ilegalmente por recibos devueltos, retrasos o restablecimientos de servicio](#)
[Andalucía anuncia multas por importe de 920.000 euros a Movistar por tres infracciones muy graves](#)
[FACUA denuncia a Movistar por penalizar con 50 y 100 euros la cancelación de portabilidades](#)
[Multa de 67 millones a Movistar por un acuerdo ilegal de no competencia con Portugal Telecom](#)



La principal problemática de BANKIA en materia de consumidores es el proceso de reclamación por la venta de preferentes. Durante 2013 se puso en marcha un proceso de arbitraje voluntario para los preferentistas, auspiciado por el Ministerio de Economía. Bankia no da mucha información sobre el proceso, además de un cuadro con información cuantitativa en la página 31 del IA 2013 donde se recoge alguna información sobre resoluciones y compensaciones. No obstante, durante dicho año se sumaron tres problemáticas añadidas:

- Las denuncias por falsificación de fechas en los contratos.
- El proceso de arbitraje, que ha suscitado controversias no recogidas en toda la información corporativa consultada, como los conflictos de interés del evaluador independiente KPMG, que además representa a Bankia en la defensa legal de la entidad en los procesos por preferentes²⁵³.
- Las irregularidades que la CNMV expuso en su informe de febrero de 2013 respecto a la compra-venta de participaciones preferentes entre clientes de Bankia, CajaMadrid y Bancaja, con la mediación de dichas entidades, en un 100% de su precio de emisión, pese a que en las fechas de transacción su valor razonable era mucho menor. Según dicho informe se incumple la Ley del Mercado de Valores que obliga a las entidades a 'organizarse y detectar medidas para detectar posibles conflictos de interés entre sus clientes y la propia empresa o su grupo'²⁵⁴.

No se ha encontrado mención en la información corporativa consultada, a ninguna de estas cuestiones. Esto contrasta con la información dedicada a otras iniciativas como las 'Oficinas ágiles', que incluso se mencionan en la carta del presidente, donde no existe ninguna mención a querrelas y litigios varios de consumidores y accionistas.

En relación a otras controversias en materia de consumo, no se ha encontrado reacción o valoración de estudios como el de Facua, según el cual Bankia es la entidad más cara para el ingreso de cheques y apuntes en cuenta²⁵⁵. Tampoco se encuentran evidencias de análisis respecto de las controvertidas cláusulas suelo, que han sido denunciadas en todo el territorio español²⁵⁶.

BANCO SANTANDER no reporta en los documentos analizados la existencia de denuncias o sentencias condenatorias por malas prácticas bancarias. No obstante, un grupo de varias decenas de afectados y afectadas, apoyados por la PAH, presentaron en octubre de 2013 una demanda colectiva a la empresa financiera Unión de Créditos Inmobiliarios (UCI), perteneciente al Grupo Santander por entidades por un delito de estafa continuada a través de la comercialización sistemática de productos financieros tóxicos o hipotecas basura. Los denunciantes piden que se abra una investigación judicial, la reparación del daño causado y la depuración de responsabilidades de quienes diseñaron y ordenaron la

²⁵³ El árbitro de las preferentes de Bankia veía "perfil inversor" en ancianos de 80 años. Diario Público, 26/4/13.
<http://www.publico.es/politica/454422/el-arbitro-de-las-preferentes-de-bankia-veia-perfil-inversor-en-ancianos-de-80-anos>

²⁵⁴ La CNMV denuncia irregularidades en casos de participaciones de Bankia. Bankia, Caja Madrid y Bancaja beneficiaron a unos clientes en perjuicio de otros. El País, Economía, 11/4/13.
http://economia.elpais.com/economia/2013/04/11/actualidad/1365710673_264918.html

²⁵⁵ Facua divulga estudio sobre comisiones bancarias en España. Consumers International, 8/5/13.

<http://es.consumersinternational.org/news-and-media/news/2013/05/estudio-facua-comisiones-bancos/>

²⁵⁶ FACUA reclama a las comunidades autónomas multas a una veintena de bancos por sus cláusulas suelo. Facua, 29/4/13. <https://www.facua.org/es/noticia.php?id=7545>



puesta en práctica del sistema de comercialización de productos tóxicos, entre los que destacan Emilio Botín, Patricia Botín y Alfredo Sáenz.²⁵⁷

El BANCO SANTANDER tampoco menciona en la Memoria de Sostenibilidad el caso de las participaciones preferentes. El Banco Santander ha sido una de las muchas entidades financieras españolas que han vendido estos productos a clientes que no sabían qué estaban comprando, por lo que la Audiencia Provincial de Palma de Mallorca condenó al Banco. El Banco Santander recurrió ante el Tribunal Supremo. Sin embargo, el Banco Santander aceptó *in extremis* el fallo judicial de la Audiencia Provincial de Mallorca, que declaró la nulidad de la venta de participaciones preferentes y le condenó a reintegrar a los compradores la totalidad del importe abonado. En palabras de un magistrado del Tribunal Supremo, un tema "de especial sensibilidad" en los momentos actuales, que necesitaba una respuesta judicial que unifica "la interpretación jurídica que sobre esta cuestión efectúan los juzgados de primera instancia y las audiencias provinciales". El propio Tribunal Supremo ha lamentado en una nota de prensa que la decisión del banco le haya impedido dictar una sentencia "en la que fije criterios jurisprudenciales que sean útiles".²⁵⁸

Respecto a las ejecuciones hipotecarias, otro de los temas más controvertidos a los que tienen que hacer frente el sector actualmente, el Santander publica en su Informe de Sostenibilidad de 2013, el mantenimiento de la iniciativa Carencia tres años para aquellas familias que ven reducidos sus ingresos o en las que uno de los miembros esté en paro que consiste en otorgar una moratoria del pago de capital en hipotecas de primera vivienda, sin modificar las condiciones financieras y permitiendo el alargamiento del plazo. Hasta la fecha, se han formalizado un total de 22.832 operaciones por un total de 3.594 millones de euros. Sería conveniente que, dada la máxima actualidad del tema, se incluya ulterior información sobre esta materia, aportando datos cuantitativos de la ejecuciones hipotecarias en el período de crisis.

BANKINTER no incluye ninguna mención a los aspectos más críticos sufridos por los consumidores derivados de la comercialización de ciertos productos en los años anteriores al inicio de la crisis actual. Es de sobras conocida la situación de muchos clientes bancarios que no habían sido correctamente informados sobre las características de ciertos productos, de modo que habían contratado productos de alto riesgo inadecuados a su perfil de inversor. Las consecuencias para muchos ha sido la pérdida de parte de sus ahorros, o no haber tenido más alternativa que aceptar el canje propuesto por el banco. Como ejemplo, las Participaciones Preferentes. Por otro lado, el sobreendeudamiento y las altas tasas de desempleo han provocado que muchas familias no puedan asumir sus compromisos de pago. También los desahucios son un tema muy sensible en la actualidad. Bankinter, no aporta ninguna información relativa a este tipo de situaciones, tampoco se hace referencia a la posible denuncia que ADICAE estaba preparando en septiembre de 2013 contra las preferentes de Bankinter²⁵⁹ ni a las sentencias relativas a las demandas presentadas contra la entidad por la comercialización de este tipo de productos.²⁶⁰

²⁵⁷ Público, La PAH amplía su demanda por estafa hipotecaria contra los bancos Santander y BNP, <http://www.publico.es/actualidad/pah-amplia-demanda-estafa-hipotecaria.html>

²⁵⁸ Véase Infolibre, El Supremo lamenta que el Santander le haya privado de sentar "criterios útiles" sobre las preferentes, http://www.infolibre.es/noticias/politica/2013/05/09/el_supremo_lamenta_que_santander_haya_privado_sentar_quot_crit_eros_utiles_quot_sobre_las_preferentes_3520_1012.html

²⁵⁹ http://colectivos.adicae.net/i_general_p.php?id=54&nombre=PARTICIPACIONES%20PREFERENTES

²⁶⁰ <http://asuapedefin.com/sentencias-listados/buscador-de-sentencias/>



8. Información sobre gobierno corporativo

COD.	GOBIERNO CORPORATIVO	NÚMERO EMPRESAS	%
I.C.44	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.	35	100%
I.C.45	¿Se publica la remuneración del Consejo y de alta dirección, y se describen los que aseguran la publicidad de estos datos en el ámbito individual con el mayor desglose posible (salarios en metálico, especie, opciones sobre acciones, bonos, fondos de pensiones, provisiones sobre indemnizaciones...)?	35	100%
I.C.46	Se informa sobre si se tienen o no medidas de blindaje respecto a los puestos de la Administración y Consejo que existen en la organización	9	25,71%
I.C.47	Establecimiento de canal de denuncias (confidencial) para empleados	34	97,14%
I.C.48	Establecimiento de canal anónimo para que todas las partes interesadas puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos	11	31,43%
I.C.49	Se explica que se pretende un número adecuado de mujeres en el consejo	13	37,14%

I.C.44 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.45 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.46 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.47 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.48 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.49 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.

En España no existe una norma que condense todas las cuestiones relativas al gobierno corporativo de las sociedades cotizadas. Los aspectos básicos se tratan en diferentes leyes: la Ley de Sociedades de Capital²⁶¹ (que ha sido modificada en diciembre de 2014) y en la Ley del Mercado de Valores²⁶². Por su parte la Ley de Economía Sostenible²⁶³ supuso un impulso en la materia, fundamentalmente en relación con la información anual que debe ponerse a disposición de los accionistas y del público en general.

En 2013 y dentro de los objetivos del Plan Nacional de Reformas 2013, se crea una Comisión de Expertos en materia de gobierno corporativo con la misión de analizar el marco actual existente y proponer medidas que permitan mejorarlo. En octubre de 2013 dicho comité presentó un estudio sobre propuestas de modificaciones normativas en materia de gobierno corporativo²⁶⁴. Dichas propuestas afectan, sobre todo, a la Ley de Sociedades de Capital y, en menor medida, a la Ley del Mercado de Valores. Con base en el citado informe, el 4 de diciembre de 2014, se ha publicado la Ley 31/2014 por la que se modifica la Ley de Sociedades de Capital para la mejora del gobierno corporativo²⁶⁵.

En esta parte del análisis se 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").

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. Pero el que tales Códigos sean simplemente indicativos, no coercitivos, sugieran recomendaciones, se basen en el principio de "cumplir o explicar" y no se verifique ni supervise su implementación efectiva, han demostrado la insuficiencia de la autorregulación.

²⁶¹ Ley de Sociedades de Capital (RDL 1/2010). <http://www.boe.es/buscar/pdf/2010/BOE-A-2010-10544-consolidado.pdf>

²⁶² Ley del Mercado de Valores (Ley 24/1988). <http://www.boe.es/buscar/pdf/1988/BOE-A-1988-18764-consolidado.pdf>

²⁶³ 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>

²⁶⁴ http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/CodigoGov/CEGC_EstModif_20131014.pdf

²⁶⁵ Ley de Reforma de la Ley de Sociedades de Capital para la mejora del Gobierno Corporativo.
<http://www.garrigues.com/es/Gobierno-Corporativo/Documents/BOE-A-2014-12589.pdf>



Sin embargo, algunas recomendaciones, dada la importancia que han demostrado tener en aspectos de buen gobierno, se han ido incorporando a normativa legal, por eso la CNMV en junio de 2013 publicó una versión actualizada del Código Unificado de Buen Gobierno en el que han quedado suprimidas las recomendaciones incorporadas a normas y en vigor, por lo que se han pasado de 58 recomendaciones del código unificado del 2006 a 53 recomendaciones del actual.

En concreto se han eliminado tres recomendaciones relativas al régimen de aprobación y transparencia de las retribuciones de los consejeros (antiguas recomendaciones 35, 40 y 41), sobre rotación de los consejeros independientes (recomendación 29) y sobre transparencia sobre las circunstancias que motivan que un consejero externo no pueda ser calificado como dominical ni independiente (recomendación 11). Otras dos recomendaciones han sido modificadas: sobre las funciones del comité de auditoría y sobre la diversidad de género.

En el caso de la recomendación 40 (que el consejo someta a la junta un informe sobre la política de retribuciones de los consejeros) y la recomendación 41 (que en la memoria se detalle las retribuciones individuales), que se han incorporado al ordenamiento jurídico²⁶⁶, dentro de la Ley de Economía Sostenible (artículos 61 bis y 61 ter) que entró en vigor en marzo de 2011. Posteriormente, en 2013, la circular 4/2013 de 12 de junio²⁶⁷ ha establecido el modelo de informe anual de remuneraciones de los consejeros de las sociedades cotizadas y que se encuentra en vigor para los informes que se tengan que someter a votación, con carácter consultivo y como punto separado del Orden del día, de las juntas generales ordinarias de accionistas o asambleas generales ordinarias que se celebren a partir del 1 de enero de 2014.

Sobre lo que sí existe una obligación para todas las empresas que cotizan en mercados de valores en España (Ley del Mercado de Valores), 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. Durante el año 2013 se han establecido los modelos de informe anual de gobierno corporativo²⁶⁸ de las sociedades anónimas cotizadas, de las cajas de ahorros y de otras entidades que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores, con aplicación a las entidades que deben presentarlo a partir del 1 de enero de 2014.

Con todas estas novedades, los resultados del estudio muestran que la calidad de la información relacionada con Gobierno Corporativo que facilitan las empresas del IBEX 35 en 2013 vuelve a ser superior a la información recogida en los otros ámbitos de la Responsabilidad Social Corporativa. Esta diferencia positiva con respecto a los otros ámbitos 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) que durante el ejercicio 2013, algunas de ellas se han incorporado a norma y se encuentran en vigor. Por tanto esta área de reporte es en el que las empresas

²⁶⁶ 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>

²⁶⁷ Circular 4/2013 de 12 de junio, CNMV. <http://www.boe.es/boe/dias/2013/06/24/pdfs/BOE-A-2013-6804.pdf>

²⁶⁸ Circular 5/2013, de 12 de junio, CNMV. <http://www.boe.es/boe/dias/2013/06/24/pdfs/BOE-A-2013-6805.pdf>



muestran un mayor nivel de uniformidad respecto a la información que proveen, dado que para cubrir este requisito legal cuentan con un estándar establecido por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Es importante incidir en que en ningún caso los resultados del apartado de Gobierno Corporativo deben ser interpretados desde la perspectiva de cumplimiento de la legalidad vigente en este ámbito.

Estas incorporaciones a ley de las recomendaciones son positivas para armonizar en forma y contenido la información sobre el gobierno de las empresas, sin embargo aún son muchas las recomendaciones del código de buen gobierno que no se logrado que todas las empresas cumplan. Han pasado ya 8 años desde que la CNMV lanzase la circular 4/2007 en relación con la transparencia de las sociedades cotizadas en la que se obliga a incluir explicaciones cuando las recomendaciones no se siguen o se cumplen parcialmente. Incluso el Comité de Expertos en su informe expone que *"el principio de «cumplir o explicar» no ha quedado exento de algunas críticas. Ha sido especialmente cuestionado por la, en ocasiones, insuficiente calidad de las explicaciones ofrecidas por las sociedades cuando no siguen las recomendaciones"*.

Por su parte la Comisión Europea también ha abordado esta circunstancia y durante el periodo 2012 realizó una consulta pública sobre el marco de gobierno corporativo de la UE y lanzó un plan de acción en este sentido. En abril de 2013 la Comisión Europa aprobó una Directiva sobre información no financiera²⁶⁹ en la que se incluye específicamente que las cuestiones de género deberán incluirse en el informe de gobierno corporativo y que las sociedades que carezcan de una política de diversidad únicamente estarán obligadas a explicar el motivo.

Un aspecto en el que la mayoría de los actores están de acuerdo es que las deficiencias en el gobierno corporativo han jugado un papel muy relevante en la génesis y el desarrollo de la actual crisis financiera. Las normas y las recomendaciones actuales no han proporcionado el entorno de control y equilibrio necesarios para reforzar las buenas prácticas empresariales. Así la OCDE pone el énfasis en la política de remuneración, la gestión del riesgo, las prácticas del consejo y el ejercicio de los derechos de los accionistas, como principales debilidades de gobierno de las empresas que jugaron un papel importante en el desarrollo de la crisis.

Centrándonos en la gestión de riesgos, la información requerida por el informe de gobierno corporativo es un formato especialmente abierto y no se ha conseguido un nivel uniforme en cuanto a la calidad de los contenidos. El nuevo formato de informe ha abordado la cuestión e introduce cambios sobre el contenido que la empresa debe informar sobre su sistema de gestión de riesgos.

Cabe pensar que la reforma del Código Penal²⁷⁰ ocurrida en 2011 ha sido impulsora de 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 tres años, esta reforma estableció, por primera vez, la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

²⁶⁹ Propuesta Directiva. COM(2013) 207 final <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2013:0207:FIN>

²⁷⁰ 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



Este concepto de responsabilidad penal no es aplicable a cualquier delito, sino solo “para los que se establezcan 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 ordenación del territorio, o los delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, entre otros²⁷¹”. 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 jurídica²⁷²”.

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 2011²⁷³ 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 financieras²⁷⁴.

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.

El Informe anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35 del ejercicio 2013 de la CNMV indica que todas las sociedades informan, aunque con diferencias en mayor o menor grado sobre los modelos, procedimientos y metodologías de sus sistemas de

²⁷¹ Programas de prevención de delitos como “medidas eficaces” ante la responsabilidad penal de la persona jurídica, febrero 2012,

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

²⁷² Idem.

²⁷³ 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

²⁷⁴ 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>



control de riesgos y que la información menos detallada es la referente a la identificación de las implicaciones de los riesgos asumidos, su evaluación en términos de impacto y el nivel de riesgo asumido.

Sobre esta cuestión y otras de gobierno corporativo la Comisión Europea en abril de 2011 hizo una consulta²⁷⁵. 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”²⁷⁶. 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 explotación de infraestructuras críticas, cuya alteración o destrucción podría tener consecuencias transfronterizas graves”²⁷⁷.

Este documento de referencia de 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.

Tras la consulta, en marzo de 2012 el Parlamento Europeo aprobó una resolución sobre una normativa de gobierno corporativo para las empresas²⁷⁸ y más recientemente, en abril de 2014, una recomendación sobre la calidad de los informes de gobierno corporativo (cumplir o explicar).²⁷⁹

En relación a la gestión del riesgo la resolución del Parlamento Europeo apunta “observa que el consejo de administración es el órgano al que incumbe examinar y aprobar la estrategia de la empresa, que incluye su enfoque del riesgo, y que debe dar cuenta de ello de manera significativa a los accionistas, en la medida de lo posible sin divulgar información que pueda perjudicar a la empresa, por ejemplo en relación con sus competidores; considera que deben incluirse los riesgos medioambientales y sociales, puesto que tienen un impacto material en la empresa, como ya lo exige la legislación de la UE”.

Entre otras consideraciones, también, “el sector empresarial debe ser capaz de tener en cuenta las preocupaciones sociales, éticas y medioambientales en sus prácticas y

²⁷⁵ 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>

²⁷⁶ Idem, p.2

²⁷⁷ Idem, p. 11

²⁷⁸ Resolución del Parlamento Europeo, de 29 de marzo de 2012, sobre una normativa de gobierno corporativo para las empresas europeas. <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&reference=P7-TA-2012-0118&language=ES&ring=A7-2012-0051>

²⁷⁹ 2014/208/EU: Commission Recommendation of 9 April 2014 on the quality of corporate governance reporting (‘comply or explain’). <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32014H0208>



demostrar su responsabilidad hacia los trabajadores, los accionistas y hacia la sociedad en general, además de garantizar unos mejores resultados económicos y la creación de puestos de trabajo dignos”.

Asimismo “considera que las iniciativas en materia de gobierno corporativo deben avanzar en paralelo a las iniciativas de la Comisión sobre la responsabilidad social de las empresas; estima que, dadas las circunstancias socioeconómicas actuales, la responsabilidad social de las empresas podría combinarse con el gobierno corporativo con miras a forjar vínculos más estrechos entre las empresas y el entorno social en el que se desarrollan y ejercen sus actividades”.

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 consejos²⁸⁰. 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.

Pero la preocupación es mayor si se analiza la cantidad y el efecto de la presencia de políticos y cargos (o excargos) públicos. Según informaciones aparecidas en prensa, sobre la composición de los Consejos²⁸¹: Al menos 67 asientos de los consejos de administración de 25 compañías del Ibex 35, el 14% del total, están ocupados por 60 personas que han tenido, en algún momento, un puesto en la Administración central o autonómica.

²⁸⁰ <http://www.publico.es/dinero/371714/los-expoliticos-ganan-peso-en-las-grandes-empresas>

²⁸¹ <http://www.expansion.com/2013/11/05/empresas/1383607391.html>

**EL PASO DE LOS CONSEJEROS DEL IBEX POR LA VIDA PÚBLICA**

Empresa	Consejero	Puestos en la Administración
Abertis	Juan Miguel Villar Mir	Vicepresidente del Gobierno para Asuntos Económicos y ministro de Hacienda
	Maité Costa	Diputada socialista; presidenta de la CNE
Acciona	Carlos Espinosa de los Mont.	Vicepresidente del INI; presidente de Iberia y Aviaco
Acerinox	Braulio Medel	Viceconsejero de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía
	Manuel Conthe	Director general del Tesoro; secretario de Estado de Economía; presidente de la CNMV
ACS	Florentino Pérez	Concejal Ayuntamiento Madrid; Dctor Gral Infraestructuras Transporte M.Transportes
	José Luis del Valle Pérez	Diputado; subsecretario de Administración Territorial
	Miquel Roca	Diputado en el Congreso
Amadeus	Guillermo de la Dehesa	Subsecretario de Comercio; secretario de Estado de Economía
B.Santander	Matías Rodríguez Inciarte	Ministro de la Presidencia
	Abel Matutes	Ministro de Asuntos Exteriores; Comisario Europeo
	Isabel Tocino	Ministra de Medio Ambiente
	Juan Miguel Villar Mir	Vicepresidente del Gobierno para Asuntos Económicos y ministro de Hacienda
	Guillermo de la Dehesa	Secretario de Estado de Economía; subsecretario de Comercio
BBVA	José Maldonado	Secretario general técnico del Ministerio Administración Territorial
CaixaBank	Juan María Nin	Director de Programas del Ministerio de Relaciones con las Comunidades Europeas
	Juan F. Franco Pueyo	Director general de Desarrollo Internacional del Gobierno de Navarra
	Javier Ibarz Alegria	Consejero de Deportes del Ayuntamiento de Reus (en activo)
	David KP Li	Miembro del Consejo Legislativo de la Región Administrativa de Hong Kong
	Maria Dolors Llobet	Miembro del Consejo Asesor de Contenidos de Corp.Catalana de Medios Audiovisuales
Ebro Foods	José Antonio Segurado	Diputado en el Congreso
Enagás	Marcelino Oreja Arburua	Diputado del Parlamento Europeo; presidente deFevé
	Ramón Pérez Simarro	Director general de Energía; secretario general de Energía y Recursos Minerales
	Rosa Rodríguez Díaz	Viceconsejera Hacienda y Planificación Canarias, vicepta del Cabildo de Gran Canaria
	Isabel Sánchez	Doctora Promoción Compet. CNE; doctora Gab Secret Política Científica Mto Ciencia y Tec
Endesa	Miquel Roca	Diputado en el Congreso
FCC	Marcelino Oreja Aguirre	Ministro de Asuntos Exteriores; presidente del Consejo Europa; Comisario Europeo
	Gustavo Villapalos	Consejero de Educación, Cultura y Deportes de la Comunidad de Madrid
Ferrovial	Leopoldo del Pino	Director general de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid
Gas Natural	José F. Sánchez-Junco	Dctor gral Industrias Siderometalúrgicas; Dctor gral Industria M. Industria y Energía
	Juan María Nin	Director de Programas del Ministerio de Relaciones con las Comunidades Europeas
	Santiago Cobo	Vocal del Consejo Promotor de Turismo del Ministerio de Economía y Hacienda
	Nemesio Fernández-Cuesta	Secretario de Estado de Energía del Ministerio de Industria y Energía
	Felipe González	Presidente del Gobierno
IAG	Heribert Padrol	Delegado de la Agencia Tributaria en Cataluña; Dctor general de Inspección Financiera
	José Pedro Pérez Llorca	Ministro de la Presidencia
Iberdrola	John Snow	Secretario del Tesoro de Estados Unidos
	Braulio Medel	Viceconsejero de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía
	Ángel Acebes	Ministro de Justicia, de Interior y de Administraciones Públicas
Inditex	Georgina Kessel	Secretaria de Estado de Energía de México
	Pablo Isla	Director general de Patrimonio del Ministerio de Economía y Hacienda
Indra	Carlos Espinosa de los Mont.	Vicepresidente del INI; presidente Iberia y Aviaco
	Adolfo Menéndez	Subsecretario del Ministerio de Defensa y del Ministerio de Fomento
Mediaset	Juan Carlos Aparicio	Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales
	José R. Alvarez Rendueles	Secretario de Estado de Economía; Gobernador Banco de España
OHL	Juan Miguel Villar Mir	Vicepresidente del Gobierno para Asuntos Económicos y ministro de Hacienda
	Josep Piqué	Ministro de Industria y Asuntos Exteriores
REE	José Folgado	Secretario de Estado de Energía y Presupuestos
	Ángeles Amador	Ministra de Sanidad
	Miguel Boyer	Ministro de Economía, Hacienda y Comercio
	Paloma Sendín	Directora general de Minas y de Promoción del Icx
	María José García Beato	Directora general del Gabinete del Ministerio de Justicia
Repsol	Luis Carlos Croissier	Ministro de Industria y Energía; presidente de la CNMV
	Paulina Beato	Presidenta de Red Eléctrica
	Mario Fernández Pelaz	Vicelehendakari del Gobierno Vasco
	Henri Philippe Reichstul	Viceministro de Planificación de Brasil
	Juan María Nin	Director de Programas en el Ministerio de Relaciones con las Comunidades Europeas
Técnicas Reun.	José Lladó	Ministro de Comercio y de Transportes y Comunicaciones
	Juan Miguel Antoñanzas	Presidente del INI y de Seat
	Pedro Luis Uriarte	Consejero de Economía y Hacienda del Gobierno vasco
	Javier Gómez-Navarro	Ministro de Comercio y Turismo
	William Blaine Richardson	Secretario de Estado de Energía de Estados Unidos; Gobernador de Nuevo México
Telefónica	Luiz Fernando Furlan	Ministro de Industria, Desarrollo y Comercio de Brasil
	Javier de Paz	Director general de Comercio Interior M. Comercio; secret. gral Juventudes Socialistas
	Pablo Isla	Director general de Patrimonio del Ministerio de Economía y Hacienda
	Chang Xiaobing	Director general adjunto del Ministerio de Telecomunicaciones de China
Viscofan	José Cruz Pérez	Dctor gral Industrias Agroalimentarias de La Rioja y consejero Agricultura de Navarra

Fuente: Elaboración propia con datos de los informes de gobierno corporativo y las webs de las compañías.

Fuente: Expansión (5-11-2013)

<http://www.expansion.com/2013/11/05/empresas/1383607391.html>



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 privado²⁸². Esto es especialmente relevante en industrias sometidas a control regulatorio²⁸³, en el que las decisiones políticas tienen un relevante impacto en los intereses y resultados de las empresas privadas, y en el interés público. En España esta cuestión se encuentra regulada por Ley 5/2006, de 10 de abril, de regulación de los conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado²⁸⁴ y durante el año 2014 ha entrado en vigor la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno²⁸⁵. Esta ley, entre otras medidas, impulsa la creación de un portal web de transparencia (lanzado a finales de 2014) y que permitirá, entre otras informaciones, consultar qué altos cargos obtienen permiso para irse a trabajar a la empresa privada.

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 Lobby Control 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 UE²⁸⁶. El documento “The Staff regulation” es el documento oficial que describe las reglas, principios y condiciones del sector funcionarial europeo. El 2 de julio de 2013 el parlamento europeo aprobó una nueva versión, que entraría en vigor el 1 de enero de 2014. Esta nueva versión se denomina “The new Staff regulations”, en donde una de las principales novedades es la regulación de las puertas giratorias. Las organizaciones de la sociedad civil están medianamente satisfechas con esta nueva regulación ya que todas las instituciones europeas serán requeridas de publicar anualmente información sobre la implementación de la nueva regla, incluyendo una lista de casos evaluados.

En este sentido la empresa Viscofan está expuesta a dos cuestiones sensibles y relevantes que han sido detectadas y de las que no se ha encontrado información suficiente en la información analizada. La primera es la condición de diputado de uno de los consejeros de Viscofan, Don José Cruz Pérez Lapazarán²⁸⁷, al que el Congreso le ha reconocido la compatibilidad a condición de que no se menoscaben sus funciones como Diputado, cosa que no se ha cumplido según diferentes medios informativos²⁸⁸. No cabe duda sobre que

²⁸² http://sociedad.elpais.com/sociedad/2013/01/16/actualidad/1358367930_139891.html

²⁸³ <http://www.cuartopoder.es/preferirianohacerlo/los-senores-de-la-puerta-giratoria/1289>

²⁸⁴ <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2006-6473>

²⁸⁵ http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-12887

²⁸⁶ <http://corporateurope.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/>

²⁸⁷ En el año 2014 esta persona tiene la condición de consejero de Naturin Viscofan GmbH, y ya no de Viscofan S.A, continuando por tanto su presencia en el grupo aunque a otro nivel. Esta persona además fue varios años Senador español y actualmente continúa sus funciones como Diputado en el Congreso español. Ello puede comprobarse a través del siguiente enlace:

http://www.congreso.es/portal/page/portal/Congreso/Congreso/Diputados/BusqForm?piref73_1333155_73_1333154_1333154.next_page=wc/fichaDiputado&idDiputado=224

²⁸⁸ <http://www.elconfidencial.com/espana/2012/05/25/un-diputado-del-pp-hace-novillos-en-los-pge-para-cobrar-128000-de-viscofan-98642>



este tipo de hechos han recibido en numerosas ocasiones el rechazo o malestar público, como demuestra por ejemplo el Eurobarómetro en el que un 52% de los españoles piensa que la única forma de tener éxito en los negocios es haciendo uso de conexiones políticas. En España, como señalaba Manuel Villoria²⁸⁹, catedrático que dirigió un informe para la ONG Transparencia Internacional, “los datos de conexión entre negocios y políticos son alarmantes”. En la Unión Europea las denominadas “puertas giratorias” han llegado a suponer un problema pese a haberse creado un Registro de Transparencia. Tanto es así que el defensor del pueblo europeo inició una investigación contra la Comisión Europea en febrero de 2013. Después el Parlamento europeo aprobó “the EU’s new Staff Regulations” en la que se contenían medidas tendentes a acabar con estas puertas giratorias como el hecho de que los candidatos deban informar mediante un formulario específico sobre si tienen algún interés personal que pueda perjudicar su independencia o lo mismo una vez que abandonan su puesto, en especial a nivel de altos cargos. No obstante, pese al posible conflicto de interés, no se han encontrado evidencias en la documentación objeto de análisis que indiquen que Viscofan haya adoptado medidas o políticas concretas para evitar este tipo de problemas y/o conflictos.

Durante el ejercicio 2013 al que se refiere el presente informe, como ya se ha comentado previamente, las recomendaciones 40 (que el consejo someta como voto consultivo 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. Sin embargo hemos seguido incluyendo dichos indicadores pues hay aspectos que merecen ser mencionados. Así para ambos indicadores (**I.C.44** y **I.C.45**), se comprueba que todas las empresas cumplen con ambos requisitos. Sin embargo es importante destacar que aunque todas las empresas del IBEX35 someten a la junta general, como voto consultivo, un informe sobre la política de retribuciones de los consejeros (**I.C.44**), es llamativo comprobar que algunas empresas aprueban las retribuciones de los consejeros con un alto porcentaje de votos de sus accionistas en contra.

En la tabla siguiente se recoge las empresas del IBEX35 que han aprobado las retribuciones de los consejeros con mayores porcentajes de votos en contra:

<http://ecodiario.economista.es/interstitial/volver/refn14/espana/noticias/5894857/06/14/El-Congreso-permite-autorizar-la-compatibilizacion-del-escaño-con-actividades-privadas.html#.Kku8grB6NZ9eIJS>

²⁸⁹ http://politica.elpais.com/politica/2014/09/24/actualidad/1411569608_609452.html



EMPRESA	Votos emitidos	Votos a favor	Abstenciones	Votos negativos
JAZZTEL	41,88%	60,16%	0,65%	39,19%
TELEFONICA	54,47%	54,07%	9,17%	36,76%
TECNICAS REUNIDAS	100,00%	72,11%	2,38%	25,51%
IBERDROLA	99,91%	77,82%	1,45%	20,64%
MEDIASET	82,95%	81,26%	0,01%	18,72%
GRIFOLS	100,00%	77,16%	8,06%	14,78%
REPSOL	64,72%	86,73%	0,31%	12,95%
GAS NATURAL FENOSA	79,34%	88,75%	0,41%	10,84%
FERROVIAL	69,80%	89,80%	0,10%	10,10%

Fuente: Observatorio RSC. Elaboración propia a partir de los datos de la CNMV

Así encontramos por ejemplo que el consejo de JAZZTEL en 2013 tuvo una remuneración total de más de 3,96 millones de euros, un 133% más que en 2012²⁹⁰. Leopoldo Fernández Pujals y Gavin Mathew Morris renunciaron a recibir remuneración por su labor como consejeros²⁹¹. Asimismo, los seis consejeros independientes renunciaron a las opciones sobre acciones ante el incremento de su retribución fija²⁹². Este incremento se debe principalmente al aumento del salario fijo y a los beneficios de las opciones ejercitadas. El incremento de la retribución de la alta dirección fue aún más señalado. En 2012, la remuneración total de la alta dirección fue de 2,29 millones, ascendiendo un 322,9% hasta 9,7 millones en 2013. Este incremento se debe a los diferentes planes de opciones sobre acciones. Cabe destacar, que a pesar de la situación económica y el rechazo (también de sus accionistas) a las excesivas remuneraciones de los altos directivos y consejeros, la empresa aprobó un complemento a estos planes debido a la revalorización de las acciones de la empresa²⁹³. El informe de retribuciones fue aprobado por el 60,16% de los votantes, mientras que el 39,19% votaron en contra²⁹⁴.

TELEFONICA publica el Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros, cuya aprobación depende del Consejo de administración y se vota, de forma consultiva, en la Junta general de accionistas. Cabe señalar, que en esta votación, sólo el 54,07% de los accionistas votaron a favor y el 36,76% votaron en contra²⁹⁵, lo que es relevante debido a la polémica que generan estas remuneraciones entre los accionistas²⁹⁶.

Por su parte, TÉCNICAS REUNIDAS indica que ha elaborado un Informe anual sobre las remuneraciones de los Consejeros del ejercicio 2013 y que lo somete a votación de la Junta

²⁹⁰ [El Consejo de Jazztel se duplicó la retribución en 2013](#)

²⁹¹ Informe sobre remuneraciones de los consejeros 2013, p. 4.

²⁹² En 2013, la remuneración fija de los consejeros no ejecutivos pasó de 42.000 a 90.000.

²⁹³ Informe anual 2013, p. 158.

²⁹⁴ Informe sobre remuneraciones de los consejeros 2013, p. 15.

²⁹⁵ http://www.telefonica.com/es/shareholders_investors/pdf/junta/2013/20140428_quorum_resultados_votacion.pdf

²⁹⁶ <http://www.compromisoempresarial.com/carrusel/2013/06/la-junta-de-accionistas-de-telefonica-en-caida-libre/>



General de Accionistas con carácter consultivo, como punto separado del orden del día. Sin embargo dicho documento no se encuentra disponible en la web de la entidad y hay que acudir a la página de la CNMV para conocer su contenido, considerándose esta situación de falta de transparencia hacia sus grupos de interés. Llama la atención que la votación consultiva haya tenido un 25,51% de votos en contra, aspecto que pone de relieve la polémica entorno a las grandes retribuciones de los consejos de administración.

MEDIASET afirma que durante 2013, sus esfuerzos en materia de gobierno corporativo se centraron en aumentar la participación de los accionistas en las decisiones de la compañía así como dar una mayor transparencia a la información publicada. Así en 2013, y por primera vez, se ha sometido a votación vinculante por la Junta General de Accionistas y como punto separado del orden del día, el Informe sobre la Política Retributiva de los consejeros de Mediaset España. El 18,72% de los votos emitidos fueron en contra de aprobar el informe y el 81,26%, a favor.

También REPSOL informa que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones elaboró el informe anual de retribuciones de los consejeros. Este se aprobó por el Consejo de Administración y se sometió a votación consultiva como punto separado del día a la Junta General de Accionistas, siguiendo las estipulaciones del Art. 24 del Reglamento del Consejo de Administración de Repsol. Hay que destacar que del total de votos emitidos que fueron el 64,72% lo hicieron a favor el 86,73% y en contra 12,94%, las abstenciones fueron el 0,31%.

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. Sin embargo las situaciones descritas más arriba ponen de manifiesto la necesidad de ir hacia votaciones vinculantes otorgando más relevancia a los accionistas en materia retributiva como ya ocurre en algunos países como el Reino Unido donde ha entrado en vigor una Ley²⁹⁷ por la que queda sometida a votación vinculante la política de retribuciones de consejeros para años futuros. En la misma línea también están Países Bajos y Suecia. También se considera relevante conocer cuales son los porcentajes de votos favorable necesarios para aprobar la política de remuneraciones y el porcentaje de votos negativos que les llevaría a reconsiderar la remuneración presentada en la JGA y su política. Por tanto, a pesar de haberse producido avances positivos en cuanto a la información de las remuneraciones de los consejos de administración aún queda mucho camino para que los accionistas puedan ejercer de manera adecuada sus derechos.

En el caso del **(I.C.45)**, también todas las empresas del IBEX35 cumple en mayor o menor medida con el mismo. Si bien todas están obligadas por ley a aportar información sobre la remuneración individual de cada uno de los miembros del Consejo, no todas aportan información completa: no informan claramente de todos los conceptos retributivos o no informan sobre las condiciones de los contratos de los consejeros ejecutivos y de alta dirección. Por otro lado se insiste en la cuestión voluntariedad/obligatoriedad que incide

²⁹⁷ Enterprise and Regulatory Reform Act (abril, 2013).



directamente en el grado de transparencia, constatando que hasta que no ha existido un compromiso de las administraciones públicas y de los organismos responsables por normalizar determinadas cuestiones, la transparencia ha quedado en manos de la voluntariedad de las empresas.

Es destacable, sin embargo, encontrar empresas que van más allá de lo exigido en la ley y no someten a aprobación de la Junta General de Accionistas el informe de remuneraciones como es el caso de BANCO SABADELL que ha elaborado por primera vez un Informe de Remuneraciones en el cual deja patente que "Por primera vez, en la Junta General de Accionistas de 27/3/2014, se someterá a aprobación, y no solamente a votación con carácter consultivo, el presente informe de remuneraciones, reforzando así sus principios de gobierno corporativo y estableciendo criterios aún más rigurosos a los exigidos por la normativa aplicable."

La mayoría de las sociedades del Ibex incluyen en su IARC una descripción de los principios que fundamentan su política retributiva para consejeros y altos directivos, sin embargo no todas detallan con el mismo grado de detalle la misma. El criterio más aplicado para determinar los distintos componentes de la política retributiva es el nivel de responsabilidad asumido. Otros criterios considerados son la dedicación de tiempo y aportaciones al consejo; los resultados de la sociedad, y la cualificación, conocimientos específicos y méritos profesionales del consejero. En relación con la retribución variable más del 90% de las empresas informan sobre la existencia de un plan de retribución variable a corto plazo para sus consejeros ejecutivos basados normalmente en indicadores financieros de rentabilidad (resultados operativos, beneficio neto o ratios financieros) o relacionados con el volumen de negocio. Otros parámetros utilizados en menor medida están relacionados con la responsabilidad social corporativa y la satisfacción de los clientes.²⁹⁸

INDITEX, señala que parte de la retribución variable del Presidente y Consejero Ejecutivo estará en función de *"los avances en las políticas de responsabilidad social corporativa y los avances en políticas medioambientales, medido por la incorporación de nuevas tiendas a los parámetros de ecoeficiencia y por el número de auditorías y control de vertido de tintorerías en el marco del Compromiso de Vertido Cero"*. En este sentido no parece que sean indicadores suficientemente relevantes que evalúen de manera global el avance de la política de responsabilidad corporativa sino que del total de la misma sólo toma cuestiones muy determinadas que no llegan a ser representativas de la actividad de RSC. A ello hay que unir el hecho de que no se publica ni se determina numéricamente cuáles son esos objetivos y cuáles son las cifras que recompensan los avances efectuados.

CAIXABANK, en ninguno de los documentos analizados se informa si la remuneración que perciben los directivos guarda relación con la consecución de objetivos no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno, etc.

ARCELORMITTAL informa que los directivos perciben una parte de su retribución variable ligada a los indicadores de seguridad y salud en el trabajo, que es uno de ámbitos en los que hace más énfasis la empresa con un objetivo de cero accidentes. No constan incentivos ligados a mejores prácticas sociales o medioambientales.

²⁹⁸ Informe anual de Remuneraciones de los Consejeros de las compañías del IBEX 35, ejercicio 2013. CNMV



En el análisis de ACCIONA, no hay evidencia en la documentación analizada en referencia a que la remuneración de los consejeros guarde relación con objetivos que no sean financieros-económicos. En este sentido, en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Sociedades Anónimas Cotizadas, se dice: “La fijación de la retribución variable tiene en cuenta objetivos cualitativos que contribuyen a desarrollar un modelo de negocio que promueva un desarrollo equilibrado y sostenible, y que fomente la cohesión social”. No obstante, en el informe no se explican cuáles son estos objetivos cualitativos ni en qué medida se tienen en cuenta en la fijación de la retribución variable.

El modelo retributivo de GAMESA para el Presidente y el Consejero Delegado se formula de acuerdo a tres bloques: una retribución fija, una retribución variable anual y una retribución variable a medio/largo plazo, esta última, constituida en forma de “bonus”. La consideración de los indicadores de desempeño social en la formulación de estas retribuciones es residual, teniendo en cuenta únicamente indicadores de seguridad y salud y en cualquier caso, prescindiendo del desempeño ambiental.

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.

En el ejercicio 2013 y como consecuencia de la aprobación de la circular 5/2013 relativo al modelo de informe de gobierno corporativo, el ámbito de aplicación de la obligación de transparencia sobre las cláusulas de blindaje a variado a todos los cargos de administración, dirección y empleados. El modelo anterior restringía esta información sólo para los miembros de la alta dirección. Como consecuencia de este mayor requerimiento en materia de transparencia el número de beneficiarios de cláusulas de garantía o blindaje ha pasado de 238 a 881 en 2013.

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: ACCIONA (-1), BANCO SABADELL (+17), BANCO SANTANDER (+22), BANKIA (+5), BBVA (+77), CAIXABANK (+45), ENAGAS(+3), FERROVIAL (+1), FCC (-3), GAMESA (+16), GAS NATURAL FENOSA (+14), GRIFOLS (+76), IBERDROLA (+56), INDRA (+11), IAG (+5), MAPFRE (-9), MEDIASET (+9), REC (+1), REPSOL (+283), SACYR (+2), TÉCNICAS REUNIDAS (-2), TELEFÓNICA (+45) y VISCOFAN (+1). En el resto no ha habido variaciones.

31 empresas son las que declaran tener tales acuerdos, la misma cifra que en el ejercicio anterior. Las cuatro empresas que no cuentan con cláusulas de blindaje son: BANCO POPULAR, BANKINTER, OHL y MAPFRE.

ARCELORMITTAL no tiene la obligación de emitir un informe de gobierno corporativo al ser una filial de una empresa extranjera pero en su informe anual indica que ningún miembro del consejo tiene cláusulas de garantía, sin embargo se desconoce esta información para la alta dirección y resto de empleados.



En nuestro estudio el indicador analizado en relación a las cláusulas de blindaje **(I.C.46)** mide el número de empresas que cumplen 3 requisitos de transparencia y buen gobierno: informar sobre quien aprueba dichas medidas, quiénes son los beneficiarios de las cláusulas y también informar a la Junta de Accionistas. Este año como novedad 6 empresas más (ACCIONA, BANKIA, BANKINTER, DIA, FCC e IAG) se unen a INDRA, IBERDROLA y REC, por lo que nueve empresas (25,71%) cumplen con los tres requisitos. Sin embargo INDRA es la única empresa del IBEX35 que indica que las cláusulas de blindaje son autorizadas por la Junta General de Accionistas.

El resto de empresas no cumplen con los tres requisitos de transparencia, pues las hay que no informan a la Junta General de Accionistas sobre las mismas o no informan en sus informes de quien las aprueba, o no identifican quienes son los beneficiarios de las mismas.

13 empresas del IBEX 35 aún siguen sin informar de las cláusulas de blindaje a la Junta General de Accionistas. Están son: ABERTIS, ACS, AMADEUS, BANCO SABADELL, BME, CAIXABANK, ENAGAS, FERROVIAL, GRIFOLS, JAZZTEL, MEDIASET, TÉCNICAS REUNIDAS y VISCOFAN.

El BANCO SABADELL informa que hay un total de "25 consejeros ejecutivos, alta dirección y otros miembros del colectivo identificado con Cláusula de indemnización de 2 ó 3 anualidades para los supuestos de despido improcedente o algunos casos limitados de cambio de control y no se informa a la Junta General de Accionistas sobre dichas cláusulas.

GRIFOLS informa de la existencia de 94 miembros del consejo que son beneficiarios de dicho tipo de protección, el año 2012 eran 18 miembros lo que supone una subida del 522%, fundamentada en la inclusión este ejercicio de cualquier empleado del grupo, además de los consejeros ejecutivos y alta dirección que ya se informaba anteriormente. La decisión sobre estos contratos es tomada por el consejo, y no se comunica ni consulta a la junta general de accionistas.

JAZZTEL, por su parte, informa de que tienen tres contratos blindados así como la categoría profesional de sus los beneficiados (consejero delegado y directivos). Estos contratos no necesitan la autorización de la junta ni del consejo y no hay que informar a la junta de las mismas. No describe la fórmula de cálculo de las indemnizaciones, salvo para José Miguel García Fernández, por ser consejero ejecutivo. En 2012, informaban de los mismos contratos blindados, sin embargo Jazztel informa que el año pasado sí autorizaba el consejo de administración los blindajes.

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 y que no entiende en este contexto indemnizaciones desorbitadas como la recibida por un ex consejero de Telefónica²⁹⁹ por su salida en 2012 o por el exconsejero delegado de IAG³⁰⁰ en 2013.

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 Administración³⁰¹ 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 sociedad³⁰².

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 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 (**I.C.47**), este año prácticamente todas las empresas (97,14%) informan sobre su habilitación y contenido. TÉCNICAS REUNIDAS es la única empresa del IBEX35 que en 2013 no cuenta con un código ético de conducta ni con la implantación de un canal de denuncias, retos que anuncia que serán aprobados en el ejercicio 2014.

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.

Por ejemplo, el BANCO SANTANDER cuenta con Código de Conducta que prevé un canal de seguimiento (whistleblowing). Sobre el mismo se reporta en términos generales, sin desglose por país. En el Informe de Sostenibilidad de 2013 se indica que se recibieron más de 600 denuncias provenientes de Brasil, EE.UU, Reino Unido, Polonia y España.

²⁹⁹ http://economia.elpais.com/economia/2013/02/28/actualidad/1362040915_590330.html

³⁰⁰ <http://www.abc.es/economia/20140306/abci-consejero-delegado-iberia-recibio-201403061656.html>

³⁰¹ <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/>

³⁰² <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/>



DIA ha implantado un Canal Ético cuyas denuncias son analizadas por un Comité Ético a nivel corporativo, que es responsable de gestionar el Canal Ético, difundir su existencia y supervisar su adecuado funcionamiento. "Las comunicaciones y/o denuncias recibidas deben ser nominativas y son evaluadas y tratadas de modo confidencial. Según resalta la empresa, el Comité Ético no tolera represalias contra empleados que hayan hecho uso del Canal Ético para poner en conocimiento del Comité posibles irregularidades". DIA no aporta información del número de denuncias que han llegado al Comité Ético, las que han sido tomadas en consideración ni la resolución adoptada por dicho Comité sobre las mismas. Tampoco deja claro cuál es la composición de este Comité ni la dependencia jerárquica del mismo.

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 48). El número de empresas que adoptan este enfoque *multistakeholder* para dar a sus grupos de interés la posibilidad de transmitir sus denuncias es de once empresas (31,43%). Este porcentaje se considera muy bajo 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.

La implementación de Códigos de Conducta o su extensión a otros grupos de interés como son los proveedores, exige igualmente 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.

FERROVIAL habilita un Buzón de Denuncias tanto para los grupos internos (empleados) como para externos aunque la información hace solo referencia a las denuncias recibidas en el buzón corporativo de España, por lo que se desconoce qué ha sucedido en otros países. Al acceder al buzón se puede elegir la opción de que la denuncia sea anónima, siendo el procedimiento de resolución a cargo de la Dirección de Auditoría Interna y garantizándose un tratamiento confidencial de la queja. De la información suministrada se desconoce si hubo alguna queja directamente vinculada a temas del gobierno de la empresa.

TELEFONICA cuenta con dos canales de denuncia. El primero es el llamado Canal de Denuncias SOX, creado en 2004 por requerimientos de la legislación estadounidense como sociedad cotizada en la bolsa de Nueva York. Este canal es exclusivo para empleados y las denuncias deben estar relacionadas con temas contables, control interno sobre contabilidad y cuestiones de auditoría. Es un canal confidencial y anónimo (se elimina la dirección del remitente sin que pueda rastrearse su origen). El segundo canal es Canal de denuncias de los Principios de Actuación, en el que se puede denunciar cualquier tipo de



incumplimiento, ya sea del código ético o alguna norma interna de la compañía como de las regulaciones aplicables a la compañía. Este canal está abierto a todos los grupos de interés y asimismo es confidencial. En su información sobre denuncias, la empresa sólo ofrece información sobre el canal de principios de actuación dirigido a empleados.

GAS NATURAL FENOSA ha establecido canales formales supervisados por la Comisión del Código Ético, para que todos sus empleados y proveedores puedan realizar de buena fe y sin temor a represalias, consultas o comunicaciones de incumplimientos de lo establecido en el citado Código (...). Se informa que durante el año 2013 GNF recibió en su canal de denuncias un total de 30 consultas y 49 denuncias, de las cuales un 20% de las denuncias fueron sobre corrupción y soborno y 3% en relación a conflicto de intereses, mientras que para este último aspecto las consultas representaron un 87% de las consultas. En relación a estas comunicaciones, GNF se limita a comentar que “ninguna de ellas tuviera impacto significativo”. Sería conveniente que GNF informase más concretamente de qué entiende como impacto significativo. Además de las denuncias internas, en su información sobre incumplimientos y multas, no consta ningún procedimiento abierto o multa por corrupción.

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 relación con la presencia de mujeres en los consejos de administración (antes recomendación 15 y ahora recomendación 14: que cuando sea escaso o nulo el número de consejeras, la Comisión de Nombramientos vele para que al proveerse nuevas vacantes: a) Los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras y b) La compañía busque deliberadamente, e incluya entre los potenciales candidatos, mujeres que reúnan el perfil profesional buscado) durante el 2012 y 2013 ha sido objeto de amplio debate en la Comisión Europea a través de una consulta pública en 2012³⁰³ y finalmente con la aprobación por parte del Parlamento Europeo el 20 de noviembre de 2013 de la Resolución legislativa sobre 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,³⁰⁴ que entre otras cuestiones, establece un objetivo mínimo del 40% del sexo menos representado en los puestos de consejeros no ejecutivos de las sociedades cotizadas en Europa para el año 2020³⁰⁵. Sin embargo esta normativa desde entonces se encuentra bloqueada en el Consejo, aunque se espera que la nueva Comisión Europea que comenzó sus funciones el 1 de noviembre de 2014, retome la cuestión. Por su parte algunos estados miembros, (Francia, Holanda e Italia) han adoptado legislaciones en este sentido. En el caso de España las empresas no están obligadas a incorporar un

³⁰³ Consultation on Gender imbalance in corporate boards in the EU. 28 mayo 2012

http://ec.europa.eu/justice/newsroom/gender-equality/opinion/120528_en.htm

³⁰⁴ <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2013-0488+0+DOC+XML+V0//ES>

³⁰⁵ Women on Boards: Commission proposes 40% objective. 14 noviembre 2012 http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-1205_en.htm



determinado porcentaje en sus consejos de administración. La Ley de Igualdad³⁰⁶ recomienda que las compañías busquen una presencia equilibrada de mujeres y hombres.

El Comité de Expertos, por su parte, en su informe propuso la inclusión de un nuevo artículo en la revisión de la Ley de Sociedades de Capital que ha tenido lugar durante el año 2014 sobre esta cuestión y que ha recogido la nueva ley aprobada en diciembre de 2014 (*artículo 529 bis, punto 2: "El Consejo de Administración deberá velar por que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad de género, de experiencias y de conocimientos y no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna y, en particular, que no obstaculicen la selección de consejera"*). Además las cuestiones relativas a la transparencia sobre los motivos y medidas adoptadas por la sociedad sobre la presencia femenina actualmente se encuentra reguladas por la Orden ECC/461/2013³⁰⁷.

El futuro Código de buen gobierno que está prevista su publicación en febrero de 2015 incluirá la recomendación: que la política de selección de administradores tiene que promover "el objetivo de que en 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del consejo de administración". Objetivo mucho menos ambicioso que la propuesta de la UE del 40%.

En el ejercicio 2013 las mujeres solo representaban el 16% de los consejeros del IBEX35³⁰⁸ y tres empresas aún no cuentan con mujeres en sus consejos de administración: GAS NATURAL FENOSA, SACYR y TÉCNICAS REUNIDAS.

Presencia de mujeres en los consejos	Tipología de consejeras							
	Consejeras	%	Sociedades	%	Ejecutiva	Dominical	Independiente	Otras
2013	75	15,6	32	91,4	4%	22,7%	72%	1,3%
2012	66	13,5	31	88,6	4,5%	25,8%	66,7%	3%
2011	61	12,1	32	91,4	3,3%	27,9%	65,6%	3,2%
2010	53	10,6	29	82,9	3,8%	26,4%	67,9%	1,9%
2009	50	10,2	27	79,4	4%	32%	64%	0%

Fuente: CNMV 2013

Sólo una empresa del IBEX35, JAZZTEL, las mujeres representan el 44,44% del total del consejo y por tanto, superando la recomendación de la UE. Le siguen REC (36,36%) y ACCIONA (30,77%).

³⁰⁶ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-6115>

³⁰⁷ Orden ECC/461/2013, de 20 de marzo. <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-3212>

³⁰⁸ En Informe anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35, ejercicio 2013. CNMV informa del 15,6%. Este informe no incluye a ARCELORMITTAL y el estudio del Observatorio de RSC si.



El indicador **(I.C.49)** relativo al número de empresas analizadas que aportan algún tipo de información sobre las medidas adoptadas tendientes a incrementar el número de mujeres en el Consejo, muestra que 13 empresas, (37,14)% de las que componen el total del índice cumplen con este indicador.

Así, por ejemplo, REC, actualmente el Consejo de Administración está compuesto por 4 mujeres (consejeras independientes) y 7 hombres (3 consejeros independientes, 3 dominicales y el presidente ejecutivo). En relación a la presencia de mujeres en su Consejo de Administración, en su Informe de Gobierno Corporativo se menciona que REC ha asumido las mejores recomendaciones en materia de diversidad de género siendo el 36,4% de los miembros del Consejo mujeres, situando este hecho a la compañía a la vanguardia de las empresas del IBEX 35. Además, el Consejo de Administración, en el marco del compromiso de permanente adopción de las mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo, asumió la obligación de aprobar un informe anual sobre las cuestiones de diversidad de género, a propuesta de la Comisión de Gobierno y Responsabilidad Corporativa, informe que fue aprobado por primera vez a finales del año 2008, y que se ha mantenido cada año hasta hoy.

Sin embargo aún el 26,5% (año anterior el 35,3%) de las compañías donde la presencia de mujeres en el consejo es escasa o nula declaran que no han adoptado todas las medidas que recomienda el Código para corregir esta situación. La mayoría explica que sus procedimientos de selección se basan en la competencia y experiencia de los candidatos, se valora su perfil, conocimiento y experiencia, y no el género de los mismos.

El 73,5% de empresas que dicen seguir la recomendación sobre diversidad de género alegan que sus procesos de selección son objetivos, exentos de condicionantes o sesgos que pudieran suponer una limitación para el acceso de mujeres al puesto de consejero. Sin embargo, la realidad demuestra que aún las empresas del IBEX 35 se encuentran muy lejos de cumplir con la resolución de la Comisión Europea de que, al menos, el 40% de los puestos no ejecutivos de los Consejos de Administración sean ocupados por mujeres en el año 2020.

Por ejemplo, las empresas que no cuentan con ninguna mujer en el consejo de administración como SACYR, indica que: "La sociedad ha mantenido conversaciones con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para la suscripción voluntaria de acuerdos de promoción de la mujer en la alta dirección y el Consejo de Administración de la sociedad, condicionado esto último al alcance de los criterios que apruebe la CNMV en su actual revisión de la normativa de gobierno corporativo. Se está trabajando en la modificación del Reglamento del Consejo para mejorar su tenor literal en diversas materias incluida la diversidad de género, estando igualmente pendiente este último aspecto del criterio final de la CNMV al respecto".

Por su parte, GAS NATURAL FENOSA, no indica en su Informe de Gobierno Corporativo aquellas medidas que la compañía esté llevando a cabo para favorecer su integración en este órgano de Gobierno. No obstante, se menciona que los 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.



Otros casos como TELEFÓNICA en su Consejo de Administración, compuesto por 18 consejeros, sólo hay una mujer consejera (que representa el 5,5% del total del consejo). Telefónica alega que el procedimiento de selección de consejeros “se basa en los méritos del candidato” y que “la búsqueda deliberada de mujeres que reúnan el perfil profesional necesario es una cuestión de principio”. No obstante, no describe medidas concretas para corregir esta situación. La desigualdad también es patente en el equipo directivo, conformado por 15 personas y donde sólo hay dos mujeres.

Es llamativo que varias empresas consideran que la presencia de consejeras en sus consejos de administración es suficiente y se encuentra acorde o superior con la media de las empresas del IBEX35 y por tanto no adoptan procedimientos de búsqueda deliberada. Sin embargo no parece una explicación plausible a esta situación cuando la propia legislación española (Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)³⁰⁹ obligaba a los Consejos de administración de las empresas a lograr la paridad en 8 años (2015) y en un plazo de 4 años (2011) a lograr un 40% de mujeres. Además la UE es clara en esta cuestión, un 40% en el año 2020.

Este es el caso de CAIXABANAK, que indica que a pesar de no ser paritario y ser susceptible de incrementarse en cualquier momento está en la franja alta de porcentaje de presencia femenina en los Consejos de Administración de las empresas del IBEX 35. A la hora de explicar la falta de paridad en el Consejo, el banco argumenta que la Comisión de Nombres y Retribuciones, al analizar y proponer los perfiles de candidatos para proveer los puestos del Consejo de Administración además de las cuestiones de diversidad de género, tiene en cuenta los criterios de honorabilidad, conocimientos y experiencia profesional para cumplir con las exigencias de idoneidad para el puesto de miembro de Consejo de Administración de una entidad de crédito. Asimismo, expone que la representación de mujeres en el Consejo de Administración no puede ser considerado escaso o nulo porque al cierre del ejercicio un 22,2 % del Consejo de estaba formado por mujeres. Las mujeres representan el 25% de los consejeros independientes y el 33,3% de los miembros de la Comisión Ejecutiva.

En la misma situación encontramos a BANKIA que considera que la presencia de consejeras (1 sobre 10, es decir, 10%) no es escasa, aduciendo que está en la media de las empresas del Ibex. En consecuencia, las medidas para el fomento de mujeres en su Consejo de Administración son genéricas.

³⁰⁹ <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-6115>



3.2.2. Conclusiones del eje de Sistemas de gestión

El análisis de la información relativa al Eje de Sistemas de Gestión del ejercicio 2012 tiene una puntuación de **1,39**, confirmando que 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 cada vez más. Se percibe un grupo cada vez más consolidado de empresas que se sitúan por encima del 1,80 de valoración (9 empresas), mientras que en la cola del ranking encontramos 10 empresas cuya valoración no llega al 1 de valoración.

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.

**Resultados por puntuación obtenida en eje SISTEMAS DE GESTIÓN**

RESULTADO SISTEMAS GESTIÓN	2013		2012	
	Punt.	Posición 2013	Punt.	Posición 2012
REC	2,69	1	2,69	1
INDRA	2,02	2	1,79	7
TELEFONICA	2,02	2	2,02	2
IBERDROLA	2,02	2	2,02	2
ABERTIS	1,98	3	1,92	4
GAMESA	1,94	4	1,94	3
ARCELOR MITTAL	1,92	5	1,85	5
GAS NATURAL FENOSA	1,92	5	1,85	5
INDITEX	1,83	6	1,92	4
REPSOL	1,79	7	1,67	10
CAIXABANK	1,67	8	1,52	14
BBVA	1,67	8	1,73	8
ACCIONA	1,54	9	1,46	16
BCO. SABADELL	1,52	10	1,52	14
FERROVIAL	1,52	10	1,60	11
MAPFRE	1,52	10	1,54	13
BANKIA	1,42	11	0,42	28
BCO. POPULAR	1,42	11	1,42	17
ENAGAS	1,35	12	1,48	15
MEDIASET	1,31	13	1,21	20
BCO. SANTANDER	1,23	14	1,31	18
IAG-IBERIA	1,21	15	1,17	22
OHL	1,21	15	1,69	9
SACYR	1,19	16	1,19	21
FCC	1,04	17	1,04	23
ACS	0,98	18	1,23	19
AMADEUS	0,96	19	0,90	25
BME	0,92	20	0,92	24
TECNICAS REUNIDAS	0,92	20	0,92	24
BANKINTER	0,85	21	0,77	26
VISCOFAN	0,77	22	-	-
DIA	0,71	23	0,71	27
EBRO FOODS	0,69	24	-	-
GRIFOLS	0,48	25	0,27	29
JAZZTEL	0,42	26	-	-
MEDIA IBEX	1,39		1,41	



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 los estándares anteriormente citados:

Transparencia

La transparencia de la información del impacto económico, social y ambiental es fundamental en toda relación que las empresas establezcan con sus partes interesadas, tanto para las decisiones de inversión, cómo evaluar la contribución o desmedro al desarrollo de las comunidades donde opera, entre otras materias.

Por ello las organizaciones deben exponer en un ejercicio de reporte público, una exposición completa de los asuntos relevantes de sus procesos, procedimientos y supuestos implicados en la elaboración de la memoria, así como los impactos favorables o perjudiciales de las empresas en la sociedad de forma neutral, equilibrada y material. Esta es una cuestión esencial para su credibilidad ante los grupos de interés y la toma de decisiones por parte de éstos. Lo anterior exige un nivel de compromiso de las empresas para sus grupos de interés, de forma que los reportes atiendan tanto al contexto como a las expectativas de éstos.

Cabe decir que la mayor parte de las empresas pertenecientes al IBEX 35 en el ejercicio 2013 no aportan información completa, como sería de esperar, sobre su triple cuenta de resultados que permita al lector poder evaluar de manera global sus actuaciones e impactos en las sociedades donde operan. Esto es más grave aún cuando las empresas ofrecen servicios de interés público o servicios básicos para el desarrollo de las sociedades donde actúan o se trata de sectores oligopólicos.

GAS NATURA FENOSA asume una importante cantidad de compromisos en el marco de su RSC, no obstante, a la hora de rendir cuentas sobre los mecanismos de la compañía que aseguren su cumplimiento éstos no son informados. En este sentido, se valora positivamente que GNF muestre en su Memoria de Sostenibilidad para cada uno de los compromisos de la compañía acciones definidas para el año 2013 y algunas propuestas para el año 2014. No obstante, la evaluación del grado de cumplimiento de éstas se limita a su cumplimiento en tres niveles (alto, medio y bajo) con una breve exposición de las acciones realizadas. Se echa en falta una mayor concreción de los objetivos en RSC y el establecimiento de indicadores cuantitativos que permitan evaluar adecuadamente su grado de cumplimiento. Así mismo, también se observa información escasa en relación a su estrategia y desempeño fiscal reportado, así como explicación más clara sobre su presencia en paraísos fiscales, aspectos que inciden negativamente sobre su compromiso con la transparencia.

En el caso de MEDIASET uno de los objetivos del grupo, es mejorar la transparencia, sin embargo, la mayoría de sus documentos y políticas no están disponibles al público. Entre ellas cabe destacar la del Código Ético, ya que al no conocer el contenido no se pueden conocer ni evaluar los compromisos asumidos.

GRIFOLS, por su parte, 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 se debería considerar 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.

Materialidad: Integración y transversalidad

El estudio de lo que es material, es decir, aquellos aspectos e indicadores significativos que reflejan los impactos económicos, sociales y ambientales de la empresa o que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés, es uno de los pasos fundamentales a la hora de determinar el contenido de la memoria de RSC.

La mayoría de las empresas del IBEX 35 informa sobre la realización de estudios de materialidad, sin embargo, la explicación y profundidad de información sobre el proceso y contenidos difiere enormemente de unas empresas a otras. En general se repite una falta de definición en la descripción de la representatividad de las personas que intervinieron en nombre de cada grupo de interés, así como el resultado concreto de estos análisis, pues de forma habitual 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.

A su vez, 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 posibles 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 mientras se disminuyen la emisión de CO₂;
- Explotación de nuevos yacimientos energéticos en zonas ricas en biodiversidad
- 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;
- 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
- Concesión de créditos y financiación para actividades que pueden provocar 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.
- Gestión del riesgo en la concesión de créditos y aportación a la recuperación económica de la sociedad incrementando la liquidez del sistema.
- 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.
- Emitir y producir programas de calidad, realizar un periodismo profesional y responsable y mantener un rendimiento económico
- 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.
- La accesibilidad a los servicios financieros en áreas de escasa población desfavorecidas, motivada por la progresiva disminución del número de sucursales bancarias.

La memoria de RSC debe poner de relieve la información sobre el desempeño de los asuntos identificados como materiales y deberá explicarse el proceso mediante el cual se ha establecido la prioridad con respecto a estos asuntos. La relevancia es el grado de importancia asignado a un aspecto, indicador o dato concreto, y constituye el umbral en el cual la información adquiere la suficiente trascendencia para presentarse en la información pública de las empresas de forma que sea útil para que los grupos de interés puedan valorar el desempeño de éstas. Sin embargo la generalidad entre las empresas es que no expliquen cómo establecen la prioridad de los mismos y por tanto, se detecten incoherencias entre los asuntos materiales identificados y la información sobre desempeño contenida en la memoria.

INDITEX En referencia a los aspectos materiales, incluye un total de 30, dos más que el pasado año. Se considera que la información de la memoria no es proporcional a la importancia de los aspectos más destacados en la matriz de materialidad. En ella los temas más valorados son: "Seguridad y salud en las fábricas y talleres, Derechos humanos y prácticas laborales en la cadena de suministro, Calidad salud y seguridad de producto, Relación y satisfacción del cliente y Código de conducta interno". En futuras memorias una mayor adecuación entre estos aspectos destacados de materialidad y la información aportada en la memoria sería deseable.



INDRA informa que 16 son los aspectos materiales que se han priorizado por su relevancia para ser incluidos en el informe. Como aspecto positivo, INDRA, este año detalla cómo da respuesta a los aspectos relevantes identificados y cuáles son los indicadores de medición del rendimiento. Sin embargo, se echa en falta mayor concreción de los mismos, es decir, además de que asuntos son materiales, dónde son materiales y para quién, pues como la misma empresa explica el objetivo es "identificar y justificar qué asuntos interesan a los grupos de interés de la compañía y en qué eslabón de la cadena de generación de valor son significativos, y, por tanto, constituyen posibles oportunidades o riesgos para la reputación y la confianza en la compañía". Además, aunque la empresa expone los indicadores que miden el rendimiento, la información cuantitativa no siempre es aportada.

REC llevó a cabo un análisis de materialidad en el que surgió como uno de los aspectos esenciales el desempeño de la organización por el respeto a los derechos humanos. Así mismo, del mismo modo que en el Informe de Responsabilidad Social del año 2012, para el año 2013 se presenta un balance del cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social Corporativa. En relación con este balance, a diferencia de la información facilitada para el año anterior, se indica que se ha realizado el diagnóstico de riesgos corporativos en materia de derechos humanos con un cumplimiento del 100%. A pesar de esta afirmación, no se aporta información detallada al respecto de la diagnosis realizada (cómo se ha hecho, los riesgos considerados, etc.). Por otro lado, en el balance mencionado, se indica que este factor tiene grado de criticidad "complementario" (el más bajo de la escala que se muestra), este hecho se considera chocante pues no concuerda con las prioridades detectadas por los Grupos de interés en los procesos de participación llevados a cabo por REC.

ACCIONA no abarca toda la actividad del Grupo, como viene recogido en la Memoria de Sostenibilidad, apartado: "Análisis de materialidad", donde se dice: "El Análisis de Materialidad 2013 de ACCIONA pone el foco en los seis principales países en los que ACCIONA tiene actividad (España, Brasil, México, Australia, Chile y Canadá) y en las cuatro principales líneas de negocio de la Compañía (Infraestructuras, Energía, Agua y Servicios)". Por tanto, hay que señalar que, aunque a lo largo de la Memoria de Sostenibilidad, ofrece información destacable correspondiente al resto de países donde opera y a otras líneas de actividad del Grupo, serán sus conclusiones, no obstante, sobre lo que es material y relevante, a partir del análisis de sus seis principales países de actividad y líneas de negocio, lo que determinará lo que es material y relevante para el resto de países y líneas de negocio donde el Grupo opera; y así, aspectos en materia de sostenibilidad que no son relevantes en un país y/o línea de negocio, lo podrán ser en otro país y/o línea de negocio, sin que la entidad preste la debida atención a estos aspectos por considerarlos no materiales y/o relevantes. En este sentido, ACCIONA tiene presencia en seis países con riesgo extremo en vulneración de DDHH: México, Colombia, China, India, Arabia Saudita y Hong Kong; en nueve países con nivel extremo de vulneración de derechos laborales: Colombia, China, India, Arabia Saudí, Emiratos Árabes Unidos, Argelia, Grecia, Qatar y Corea del Sur; en tres países con nivel extremo en riesgo climático: EEUU, Perú y Rumanía; y en un país con riesgo extremo en percepción de la corrupción: Venezuela. De todos estos países, sólo uno, México, ha sido incluido en el análisis de materialidad.

GAS NATURAL FENOSA, según se informa, el citado análisis no ha incluido la participación directa de los Grupos de Interés de la compañía, su implicación en el proceso se ha hecho a partir de fuentes secundarias (Informe de Global Reporting Initiative "Sustainable topics"). Por otro lado, en ocasiones se observa falta de información sobre cómo GNF da



respuestas a las expectativas de sus grupos de interés, detectadas a partir del análisis de materialidad realizado. Este es el caso, por ejemplo, de la realización de un análisis de los riesgos principales de GNF en materia de Derechos Humanos, incluido en su Política de DDHH y habiendo resultado éste un asunto material, sobre el que posteriormente no se han encontrado evidencias de su realización.

DIA no realiza una exposición de los impactos significativos, positivos y negativos, 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, hecho que incide en la Materialidad del Informe de Sostenibilidad.

ARCELORMITTAL presenta una matriz de materialidad con los temas que más preocupan a sus grupos de interés y a la empresa, pero aunque en 2013 hay más información sobre cómo se ha recabado la información de los grupos de interés, especialmente respecto a sus trabajadores, sigue faltando información más sistemática de qué grupos de interés 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.

TÉCNICAS REUNIDAS no dispone de un sistema de gestión de RSC en el que los compromisos concretos puedan ser analizados de forma rigurosa. Se echa en falta una mayor identificación de trade-off y explicación de cómo se intenta neutralizar los riesgos y las tensiones por los distintos intereses y una mayor conexión y coherencia entre compromisos adquiridos, procedimientos, impactos y resultados del ejercicio. La mayoría de los logros que pudieran establecerse en el ámbito de la RSC dentro de la empresa están vinculados a la implantación de sistemas de gestión de la calidad como puedan ser los de las normativas ISO. En otras palabras: los resultados de la empresa en este campo parecen ser un resultado indirecto de otro tipo de políticas. Cabría esperar que la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas hubiese supuesto un revulsivo en este ámbito. Sin embargo el correspondiente informe de progreso es poco más que un catálogo de buenas intenciones y declaraciones genéricas.

Participación e inclusión de los grupos de interés

Para que la participación e inclusión de los grupos de interés sea puesta en práctica se considera condición indispensable una correcta identificación de quiénes son, 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. En pocos casos se muestran evidencias de que se haya realizado una identificación exhaustiva de sus grupos de interés, y si se ha realizado no se muestran los resultados en la información publicada.

Más bien persisten en la mención de grandes bloques de grupos de interés (empleados, accionistas, proveedores, clientes, sociedad, etc.), tratándolas como grupos teóricos y homogéneos, obviando la enorme diversidad que existe en 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 las partes interesadas de una empresa multinacional, como la mayor parte objeto de este estudio, 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 los grupos de interés debería ser realizada por la empresa, independientemente de que adicionalmente pudiesen mostrarse de manera agregada, 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 los grupos de interés 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 grupos de interés. Seguramente por eso, porque no se ha 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 los correspondientes grupos de interés en el ejercicio del que se informa.

Como conclusión, no es evidente cómo la información obtenida procedente de las partes interesadas influye o compromete la toma de decisiones sobre las políticas y operaciones de la organización, como parte imprescindible del objetivo de enfoque a los grupos de interés y mejora continua en la gestión de la RSC. Además la falta de concreción sobre cómo los grupos de interés son consultados e incluidas sus necesidades y expectativas en la elaboración de la memoria repercute en una merma de la credibilidad de las memorias de RSC para sus grupos de interés, o al menos para algunos de ellos por no sentirse identificados.

Como ya se ha comentado anteriormente la generalización en las empresas del IBEX 35 es que la identificación de los grupos de interés sea excesivamente genérica, pero tras el análisis encontramos algunas empresas en dónde no aportan ninguna información sobre la identificación de sus grupos de interés.

Por ejemplo en BANKINTER no hay evidencia de un análisis previo de identificación de sus grupos de interés, su determinación parece responder a criterios propios del banco. Lo



mismo se puede decir en cuánto a la determinación de los temas relevantes o preocupaciones de las partes interesadas puesto que no se identifican ni clasifican los temas relevantes para cada uno de los grupos. Por consiguiente, el análisis de materialidad es superficial y realizado en base a los criterios de la entidad. Se incluyen referencias muy genéricas sobre este tema: “ diálogo fluido con sus grupos de interés, haciéndoles partícipes e implicándoles en la líneas de actuación estratégicas en la gestión de la sostenibilidad” . Los canales de comunicación son básicamente utilizados por la entidad para comunicar información sobre acciones, estrategias o seguimiento de la actividad del banco.

REPSOL no hace identificación y desglose individualizada de los grupos de interés, ni presenta una explicación de la sistemática o metodología por la que se internalizan las comunicaciones o quejas, así como no realiza una publicación de las mismas a fin de poder evaluar este proceso. Señala su participación en muchos foros, pero no conclusiones y claves a introducir en sus actividades o acciones o incluso la exclusión de recomendaciones por no considerarlas pertinentes.

Además de un proceso de identificación de los grupos de interés, la empresa debe poner en marcha procesos de inclusión y participación para recoger las expectativas e intereses de los mismos. Este proceso debe permitir identificar cuales son los aportes directos que han realizado los grupos de interés y se debe explicar en la memoria cómo se les ha dado respuesta.

En este sentido una gran parte de las empresas informan del establecimiento de mecanismos con este fin, sin embargo a la hora de reportar sobre el desempeño de los mismos la información es excesivamente genérica, sin mencionar en qué consiste el proceso de consulta, cuáles son los aportes que realizan los grupos de interés y cómo la empresa les da respuesta.

BANCO SANTANDER identifica de manera genérica a sus grupos de interés, pero no explica si se ha procurado la representación equilibrada de todas las partes interesadas en el estudio de materialidad. Tampoco se hace referencia a cuáles de las aportaciones de los grupos de interés se han tenido en cuenta o qué criterios se han utilizado para aceptar o rechazar una aportación. También se echa de menos una información más precisa sobre las denuncias realizadas por los grupos de interés, y muy especialmente por los clientes, a través de los canales habilitados a tal efecto. Esta información se aleja bastante de ser completa y homogénea. Es necesario el reporte sobre la resolución de las controversias.

EBRO FOODS expone que ha realizado una identificación mediante un proceso interno llevado a cabo por el equipo directivo. Así mismo, expone los diferentes canales de diálogo para la comunicación con sus partes interesadas. Cabe mencionar sin embargo que dicha identificación da como resultado una clasificación genérica de los distintos grupos, sobre los cuales no se presenta más datos, como las distintas comunicaciones efectuadas, los resultados de dichas interlocuciones y cómo la empresa intenta integrar las expectativas en sus políticas y procesos. Por toda esta falta de información no se puede saber si realmente la empresa está teniendo en cuenta las expectativas, necesidades o peticiones de sus distintos grupos de interés tanto a la hora de modificar sus compromisos y políticas como a la hora de reportarlos.



En BANCO POPULAR, no hay evidencia de un diálogo directo y bidireccional, con los grupos de interés identificados, ni procesos de consultas diferentes a las encuestas de satisfacción, web, fichas de evaluación o mecanismos de quejas; así como tampoco se informan sobre mecanismos de cómo los grupos de interés han priorizados los temas en la construcción de la matriz de materialidad que presenta el Banco. Tampoco hay evidencias de la gestión de posibles demandas recibidas, su identificación y legitimación de las mismas; ni evidencias de participación de las partes interesadas en el desarrollo del informe, creación de indicadores relevantes o procesos de verificación de la información aportada por parte de las mismas.

En el caso de Viscofan la empresa no presenta información de cómo gestiona en su globalidad los riesgos a los que está expuesta, limitándose a efectuar un análisis que pudiera resultar insuficiente en el caso de materializarse dichos riesgos. Así, Viscofan no ofrece información sobre este análisis en el Informe Anual, sino que se remite al Informe Anual de Gobierno Corporativo en su apartado "E". En él Viscofan sostiene que su sistema de gestión de riesgos es periódico y considera relevantes aquellos hechos que afecten negativamente a la creación de valor para los distintos grupos de interés de la compañía (accionistas, mercado, empleados y sociedad) si bien no se explica de qué manera se han localizado y categorizado los relativos a sociedad así como tampoco se explica cómo se ha llegado a la identificación de riesgos que afecten a los mismos (limitándose en su informe anual 2013 a mencionar "un continuo diálogo con las partes interesadas"). Sin este necesario diálogo con las partes interesadas no puede efectuarse un adecuado análisis de riesgos, y de hecho se observa en la información facilitada por Viscofan deficiencias en determinados aspectos que podrían ser mejorables. Así, Viscofan identifica en el apartado E del Informe de Gobierno Corporativo como principales riesgos del Grupo los siguientes: Riesgos estratégicos, Riesgos financieros y sistemas, Riesgos operativos, Riesgos medioambientales, seguridad e Higiene y por último Riesgos regulatorios.

Contexto de sostenibilidad

La información que las empresas reportan debe responder a los contextos en las que éstas actúan. Si consideramos esta información cierta debemos evaluar que los datos ofrecidos aborden los desempeños en los aspectos económicos, sociales y medioambientales en todos los contextos que añadan un significado importante a la información presentada.

Las empresas que forman el selectivo del IBEX 35, casi todas con carácter multinacional, operan en contextos diversos con desafíos importantes en materia de sostenibilidad entendida como armonización de los objetivos económicos-financieros con los retos sociales y ambientales de los diferentes contextos en los que se encuentran. Las memorias de RSC, por tanto, deben responder a la relación existente entre la sostenibilidad y la estrategia de la organización así como al contexto del que se informa sobre el desempeño.

Muy pocas empresas realizan este ejercicio y cuando lo hacen la información sobre el desempeño no aporta datos suficientes para conocer cómo la actividad de la empresa está afectando a los distintos lugares dónde opera.

INDRA, es una de ellas, ya que explica en su informe la relación entre la sostenibilidad y la estrategia de la organización, sin embargo, esto mismo no sucede a la hora de aportar información sobre los diferentes desempeños ya que para la mayoría de los indicadores (a



excepción de algunos indicadores medioambientales y laborales) no existe un desglose por país que permita conocer el impacto real de la compañía en los diferentes contextos geográficos.

ACCIONA limita el contexto de sostenibilidad a aquellos aspectos que tienen un impacto financiero en la maximización del valor de la empresa a largo plazo para los accionistas, inversores y empleados, disminuyendo la atención de los impactos sociales, ambientales y económicos que superan ese umbral, afectando a la capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras. La exhaustividad y la relevancia de la información recogida en la Memoria de Sostenibilidad queda determinada por este contexto de maximización de valor a largo plazo, en consonancia con la información presentada en el Informe Integrado 2013.

SACYR en referencia al contexto de sostenibilidad, hay que señalar que, con excepción de ciertos riesgos en materia de biodiversidad en España, Portugal y Chile, no hay evidencia de que Sacyr analice sus riesgos en materia de sostenibilidad y aporte información sobre los posibles impactos de la organización en referencia a esos riesgos. En este sentido, parece que Sacyr limita el contexto de sostenibilidad a aquellos aspectos que tienen un impacto financiero en la maximización del valor de la empresa a largo plazo para sus accionistas e inversores, sin prestar la necesaria atención a los impactos sociales, ambientales y económicos que superan ese umbral.

Otras empresas ni siquiera engloban la información y el desempeño dentro de un contexto de sostenibilidad.

VISCOFAN menciona que se deberá desarrollar su actividad empresarial “siguiendo principios y criterios sostenibles”; “hacer un uso eficiente de los materiales, el agua y la energía” o “desarrollar sus actividades desde el menor impacto medioambiental”. Podría además destacarse dos aspectos identificados como especialmente sensibles: el primero es que se relaciona (sin ser además la única mención detectada en el Informe) la materia sostenible-medioambiental con el cumplimiento de la legislación aplicable en cada ubicación geográfica, lo cual ha sido ya desterrado unánimemente en el debate de la RSC, pues debe insistirse en que el cumplimiento de la legislación aplicable no es ya sino un requisito previo a la RSC. Por otro lado, Viscofan opera en países con elevado riesgo de cambio climático o con alto valor ecológico que pueden no tener legislaciones suficientemente desarrolladas desde una perspectiva medioambiental o no contar con los mecanismos adecuados para asegurar su cumplimiento. El segundo aspecto a resaltar es que si bien Viscofan menciona como compromiso o principio de actuación el establecimiento de indicadores que midan el desempeño para minimizar el impacto ambiental, no se ha encontrado información sobre cuáles son dichos indicadores ambientales.

Como conclusión se echa en falta que las empresas profundicen en los contextos de sostenibilidad en los que operan e informen sobre cómo sus actuaciones e impactos contribuyen o pretenden contribuir al desarrollo de las comunidades donde operan, cómo sus actuaciones avanzan, mejoran o deterioran las condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global. La información que se presenta sobre desempeños es a nivel individual, sin colocarlas en contexto o incluso de forma agregada, sin dar cuentas de las diferencias internas de las compañías ya sea por línea de actividad, países



donde opera, o relevancia y materialidad de los datos aportados para los grupos de interés.

Para poder dar cuenta del contexto de sostenibilidad la precisión y calidad de la información son fundamentales en tanto, se necesita información lo suficientemente detallada y representativa como para poder valorar cada aspecto del desempeño por los diferentes grupos de interés.

Exhaustividad: definición del alcance y cobertura de la información

Si se toma como cierto que los informes anuales deben ser documentos donde la empresa rinde cuentas ante los diferentes grupos de interés de su desempeño durante un determinado periodo en los ámbitos económico, social y medioambiental, entonces parece innegable que la delimitación de cuál es el alcance y cobertura del informe es un tema crítico para cumplir con ese objetivo.

Por tanto la información aportada debe tener en cuenta toda la cadena de valor de la empresa y cubrir aquellos aspectos considerados materiales, dentro del contexto de sostenibilidad y con la participación de los grupos de interés. (alcance)

Además la empresa debe explicar sobre qué sociedades va a aportar información (cobertura, perímetro), 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, el perímetro de consolidación es expuesto como un listado de empresas participadas, con datos sobre el capital social, domicilio social, resultados, porcentajes 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 de la cobertura que introducen términos tan relativos como — “actividades más significativas”, — “principales operaciones”, — “importante presencia”, etc. O bien, como en los últimos ejercicios 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 la cobertura de los diferentes indicadores que se publican, en función de sus criterios y posibilidades técnicas. Esta situación 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, los datos aportados deberían presentarse, para algún indicador, con un desglose 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 las memorias de sostenibilidad las empresas pueden delimitar el alcance de la información, sin más condicionantes que su voluntariedad de ser lo más transparente y abordar de forma completa e integrada la realidad de la empresa y su entorno. El acotar la información a determinados ámbitos puede estar justificado por cuestiones de operatividad o dificultades técnicas, pero debe garantizar que se atienden los aspectos relevantes en términos de riesgos e impacto tanto por su actividad como por los países en los que actúa, así como a las necesidades y expectativas expresadas por los grupos de interés. En todo caso debe estar justificado el motivo del filtro y si existe intención de ampliar el alcance a países, empresas y/o actividades excluidas en un futuro.

ABERTIS, en relación a la exhaustividad de la información, por un lado el alcance del informe de RSC no cubre todas las jurisdicciones en las que opera la compañía ni tampoco todas las líneas de negocio ya que informa que todas las filiales de la actividad aeroportuaria han sido excluidas. Por otro lado la cobertura de la información tampoco es completa ya que se enumeran un gran número de sociedades ubicadas en diferentes países que quedan fuera del perímetro de la información. No se especifican las razones que llevan a la exclusión de estas sociedades y línea de negocio del alcance del informe. En cualquier caso, este hecho pone de manifiesto que hay parte de los grupos de interés de la empresa que no van a poder contrastar el cumplimiento de sus expectativas recurriendo al informe de RSC, ya que no proporciona alternativas ni dice cómo va a atenderlas.

El informe de CAIXABANK recoge información detallada sobre su negocio y los resultados obtenidos en 2013, pero en la información analizada no es posible discernir qué procesos desarrolla el banco que se adapten a la perspectiva de riesgos sociales o medioambientales de los mercados en los que actúa a través de sus participadas, especialmente si se tiene en cuenta que no da información desagregada del resto de países. A este respecto, es necesario recordar que presentar la información focalizada en ciertas áreas de negocio, sin facilitar información importante de otras que, tanto por su impacto como por su presencia en el porcentaje de negocio, se pueden considerar como muy significativas.

TELEFONICA en el capítulo explicativo sobre los principios de la memoria, Telefónica detalla su perímetro de información por capítulos para negocios core locales, otras filiales y centros corporativos, sin detallar que sociedades y países están incluidas en cada tipo.



Además tampoco explica por qué se incluyen en cada capítulo un tipo de negocios y otros no.

INDRA afirma que el alcance de la información presentada contempla todas las sociedades de la compañía, excepto en aquellos casos en los que se indica lo contrario. Al igual que en años anteriores 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 2009. Para la mayoría de los indicadores el alcance sigue mejorando siendo para muchos de ellos un 100%, sin embargo para indicadores que el alcance no es completo o incluso inferior al año anterior no explica que filiales o actividades se encuentran fuera del alcance y los motivos de su exclusión. También relacionado con la exhaustividad está la inclusión de los aspectos identificados como materiales. Como ya se ha mencionado previamente, INDRA no presenta en el informe con la misma profundidad los temas identificados como materiales. Ejemplo de ello es que algunos aspectos como los Derechos Humanos que más allá de la mención de compromisos no se profundiza en mecanismos que aseguren su cumplimiento ni en datos sobre su desempeño.

En el caso de DIA El alcance del Informe de sostenibilidad no incluye todas las empresas ni actividades del grupo, como se detallan en el apartado de productos y servicios de la compañía, y por lo tanto no ofrece una visión completa de los impactos producidos por la compañía como comercialización de productos y servicios de telecomunicaciones, venta a través de Internet, agencia de viajes o distribución de productos petrolíferos. Aunque aporta información sobre todos los países en los que opera, sin embargo se limita solo a una de sus líneas de actividad, la comercialización de productos de alimentación y otros destinados al consumo.

GAS NATURAL FENOSA en relación al alcance de la información reportada se informa que hace referencia a todas las actividades llevadas a cabo por GNF durante el año 2013 como operador global de gas y electricidad. En relación a su alcance geográfico, ésta es diferente en función de los aspectos sobre los que se reporta y en ocasiones la información sobre las sociedades incluidas en el reporte no queda claramente definida. Así, para el ámbito de recursos humanos, se reportan los datos de plantilla y gastos de personal de los países en los que la compañía está presente y tiene constituidas sociedades con personal contratado adscrito a esos países, para el resto de indicadores de esta área, informa que aporta información de los países en los que la compañía realiza una gestión centralizada de sus políticas de recursos humanos. La falta de un listado concreto de las sociedades consideradas en el perímetro de información en estos casos, dificulta hacer un seguimiento correcto de la información aportada.

También es frecuente a la hora de determinar el alcance de la información el seguimiento de criterios económicos y no de impacto o riesgo. 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 de la publicación de información, debe estar orientada hacia las áreas con más nivel de riesgo en cada uno de los aspectos a gestionar, independientemente del porcentaje de la cifra de negocio que se esté reportando.

TÉCNICAS REUNIDAS nos dice que actúa en 50 países pero la poca información proporcionada sigue un criterio de facturación y no de impacto sobre las partes interesadas (p.ej., las comunidades locales cuya presencia en la memoria es prácticamente



nula). 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.

REPSOL en referencia a la exhaustividad y el alcance del estudio sigue siendo una tónica general a nivel geográfico una aproximación sesgada, en unos casos agrupando distintos países bajo áreas geográficas más grandes, continentes o "resto del mundo", en otras ocasiones simplemente se presenta información de algunos países obviando, sin presentar justificación, otros en los que también tiene actividad. Sería deseable un mayor desglose y profundidad la información en este sentido. Especialmente se echa en falta información de zonas como a África y Asia. De igual manera parece que el criterio de cobertura en vez de estar basado en los impactos producidos es más tendente hacia el criterio de control de operaciones.

REC a la hora de determinar el perímetro de información de su informe de RSC, REC explica que la información aportada es relativa únicamente a su actividad en España, alegando que esta decisión se debe a que esta actividad "que representa el 96% de la cifra de negocio consolidada del Grupo. No se ha considerado relevante proporcionar información por segmentos de actividad ni geográficos del resto de actividades que suponen de forma conjunta apenas el 4% de la cifra de negocio consolidada." Sin embargo, REC desarrolla parte de su actividad en Perú país que, tal y como se ha mencionado anteriormente, se encuentra en un área especialmente vulnerable a los efectos del cambio climático, además de caracterizarse por su riqueza en biodiversidad, y por ello se aconseja que en futuros informes la información aportada incluya también los indicadores respecto a este país.

Para IBERDROLA el perímetro ambiental y social considera las actividades que realiza en aquellos países en los que la presencia de la compañía es más relevante en términos de sostenibilidad. Cabe decir que no se aporta información sobre los criterios y análisis que llevan a la compañía a definir cuáles de los países y actividades son relevantes en estos términos. 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. Por otro lado, la compañía también aporta información de las exclusiones del perímetro de actividades y países por considerar que no son de interés para este informe e indica que su exclusión se debe a que no se consideran relevantes en términos de sostenibilidad. No obstante, este aspecto se sigue considerando como un significativo ámbito de mejora pues sería conveniente ampliar este perímetro a todos los países, especialmente a los que presentan más riesgos ambientales y sociales.

Comunicación equilibrada y neutralidad

A pesar de que las empresas comunican sus memorias de RSC bajo el estándar GRI, la calidad de la información aportada está muy lejos de cumplir con los requisitos de un enfoque de rendición de cuentas para los grupos de interés.

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 atribuibles 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 asimilado las empresas que se analizan 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.

De esta manera, para poder evaluar el desempeño de las empresas, éstas deben aportar información de calidad. En este sentido, se espera que los reportes y publicaciones sean reales y objetivos, exhaustivos, completos, fiables (tanto en su fuentes, proceso de recolección, tratamiento, procesamiento y análisis), basados en datos contrastables y auditables; significativos, relevantes y fáciles de entender.

El lenguaje de la información debe ser neutral, es decir debe dar cuenta tanto de los aspectos positivos como negativos de la actuación de la empresa, de modo que se pueda obtener una valoración objetiva que permita a las partes interesadas seguir la evolución de la actuación de la empresa, a fin de que sea un instrumento que permita tomar decisiones. Además, las empresas deben incluir información de fuentes externas a las mismas, proveniente de sus partes interesadas y procesos de diálogo con ellos, incluyendo denuncias, conflictos o problemas relacionados con aspectos de la RSC.



Un asunto primordial para que la información aportada no sea meramente narrativa, descriptiva o de claro tono positivo, es que los reportes sean inclusivos. En los sistemas de gestión se debe explicitar sobre cómo se ha integrado a las partes interesadas, quiénes son los principales destinatarios de la información, cómo se han establecido los procesos de definición sobre qué y cómo es más adecuado informar para cubrir sus expectativas; qué sistemas de comunicación se han empleado, y los resultados sobre los desempeños que son relevantes para las partes interesadas de manera transparente y accesible.

Esta falta de equilibrio, con excepciones, es común entre los informes de RSC de las empresas del IBEX 35 pero especialmente notable en las empresas de servicios financieros, en donde parecen obviar el contexto de crisis y de corrupción en la que se está demostrando han sido actores fundamentales.

Por ejemplo BANKIA, donde el número y profundidad de las controversias con diversos grupos de interés ha sido notable. Sin embargo, su reflejo en la información corporativa es mínimo. El espíritu del Informe Anual de Bankia es de 'borrón y cuenta nueva' y los temas espinosos se abordan brevemente, y sólo cuando hay una expectativa de resolución (ej.: proceso de arbitraje en las preferentes, procesos de renegociación de deuda hipotecaria). Puede decirse que la información tiene un sesgo positivo, pero no refleja fielmente sus relaciones con la sociedad española. La lectura de la información que Bankia plasma en su documentación corporativa, no permite conocer el escenario de procesos críticos y duramente cuestionados de la actividad de la entidad. Se delega la responsabilidad de estos impactos sociales en los equipos gestores anteriores, pero las consecuencias no se ciñen a los periodos previos a mayo de 2012 y continúan siendo problemáticas que atañen a Bankia como entidad, y como sujeto jurídico en muchos casos.

BANCO SANTANDER continúa también omitiendo información conflictiva para la compañía, pese a haber realizado análisis de relevancia y materialidad de la información, previos a la elaboración del informe de sostenibilidad. La actualidad y el interés social de algunas de estas cuestiones como los procesos judiciales abiertos por malas prácticas bancarias, la política retributiva de la entidad o la reestructuración de la plantilla o la financiación de proyectos en áreas de gran biodiversidad o con un alto riesgo de vulneración de los derechos humanos siguen siendo omitidos en la información facilitada por el banco.

En BANKINTER es relevante el tratamiento positivo de la información que aporta el banco dado el contexto económico y social español en el que los bancos están desarrollando su actividad en la actual crisis económica. No se incluye ninguna referencia a los temas más sensible para la opinión pública como son los desahucios o la comercialización de productos de riesgo complejos a clientes de banca minorista. Sería deseable encontrar referencias al papel de Bankinter en el tratamiento de estos temas, en especial a las denuncias/quejas recibidas, y a las sentencias en contra de la entidad.

INDRA, en relación a las emisiones de CO₂ informa que en términos globales se ha alcanzado una disminución total por profesional del 8%. Al entrar en mayor profundidad se aprecia que este dato está referido a la suma del scope 1 + scope 2, es decir, emisiones directas más emisiones indirectas por consumos. Al añadirse el scope 3 (emisiones indirectas derivadas del transporte de terceros), la disminución total por profesional se reduce a tan solo el 1,1%. Si además se acude al detalle, se informa de aumentos elevados en las emisiones directas (26% más que el año 2012) y en las emisiones indirectas



derivadas del transporte (14% más que el año 2012)³¹⁰. Debido a la manera que se presenta dicho desempeño se puede deducir que INDRA aporta la información de forma ventajosa para ella sin aportar el análisis completo de los datos que no le son tan favorables.

INDITEX por su parte, en referencia a su pertenencia a índices bursátiles de sostenibilidad, lleva once y doce años de pertenencia consecutiva en FTSE4Good y Dow Jones Sustainability Index, respectivamente. En este último índice no dice en qué posición está en 2013, algo que en 2012 sí señalaba, estando en primera posición. Se considera que este año también debería reportar la posición que le corresponda a fin de que los grupos de interés puedan evaluar su evolución, ya sea esta positiva o negativa. En este ejercicio experimenta un descenso de puntuación del DJSI en las siguientes dimensiones: económica, medioambiental, información medioambiental, ecoeficiencia operacional, prácticas laborales e información social, subiendo en embalaje, desarrollo de capital humano, y compromiso con los grupos de interés; en el resto permanece igual.

En el caso de IBERDROLA, uno de sus proyectos impulsados de mayor repercusión social y ambiental ha sido el correspondiente a la construcción de la Central Hidroeléctrica de Belo Monte, sobre el que el Informe de Sostenibilidad de la compañía no hace mención específica al estudio de los efectos de la central sobre el ecosistema amazónico, habiendo habido opiniones contrarias a su ejecución, por este motivo, por parte de la comunidad indígena.

Comparabilidad

La comparabilidad permite evidenciar si la información proporcionada por las empresas es confrontable a través del tiempo, entre líneas de actuación y otras empresas del mercado. 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, valorar el desempeño entre productos y servicios, entre filiales del mercado donde opera, entre otros.

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. Esta información permite identificar el comportamiento de la compañía a través del tiempo, favoreciendo la evaluación de los grupos de interés, para la toma de decisiones. Por lo que, se espera que las empresas aporten información sobre indicadores internos de forma cuantitativa, a modo de facilitar su lectura entre diferentes ejercicios; que establezca una comparación entre los diferentes tipos de desempeño (económico, social, ambiental); que aporte información entre diferentes países y regiones donde opera,

³¹⁰ Informe Anual 2013, página 145.



todo ello utilizando estándares de comunicación de resultados para que los reportes presenten información homogénea que permita su comparación.

En relación a este principio es común en la mayoría de las empresas del IBEX 35 la presentación de información que permite comparar el desempeño con el paso del tiempo, sin embargo, no es habitual que las empresas aporten información que permita a los grupos de interés comparar el desempeño con otras organizaciones similares.

Aunque se aprecia evolución positiva en la presentación de la información que permite la comparación, se detectan situaciones que no siempre facilitan a los grupos de interés interpretar los datos presentados. Estas situaciones normalmente están relacionadas con cambios de cobertura, alcance o periodo sobre el que se está informando o también relacionados con cambios en el diseño de los contenidos, incorporación o desaparición de indicadores. Estas modificaciones deberían explicarse para garantizar que las comparaciones son fiables y significativas y en caso de no presentarse más los datos, se debería igualmente incluir las razones por las cuales se hace la modificación y qué implicaciones tiene sobre la interpretación de los datos.

GAS NATURAL FENOSA en relación a las emisiones de GEI, GNF ha realizado su informe de Huella de Carbono del año 2013 cuyo alcance incluye la generación de electricidad en España, Costa Rica, México, Panamá, Puerto Rico, República Dominicana y Kenia mediante centrales de ciclo combinado, térmicas, nucleares, hidráulicas, cogeneración y parques de generación eólica. En el citado informe se incluye una relación de todas las sociedades incluidas en el cálculo. Así mismo, se informa que se incluyen emisiones directas como indirectas, correspondientes a los alcances 1, 2 y 3 indicados conforme a "The Greenhouse Gas Protocol. Acorporate accounting and reporting standard" y la metodología establecida en otras normas especializadas. Las emisiones de Alcance 1 (emisiones directas) incluidas en el Informe de Huella de Carbono del año 2013 han ascendido a 21.830.962 tCO₂eq respecto a las 20.796,49 tCO₂eq de las que se informa en el Informe de RSC. Esta diferencia puede deberse a la diferencia del alcance de la información en ambos documentos, de ahí la importancia de especificar cuáles son las sociedades y actividades para las que se aporta información en ambos documentos, con el objetivo de mejorar la transparencia del reporte.

En INDRA la comparabilidad de la información no siempre es fácil, ya que por un lado y como se menciona previamente, el alcance de los datos varía de un año a otro en algunos casos y no se explica los motivos de la variación. Por otro lado el desglose geográfico de los datos se realiza por región y en 2013 se ha modificado, aspecto que dificulta la comparación de los datos aportados con años anteriores y que genera confusión pues unas veces aporta datos para las regiones: España, resto UE, Latinoamérica, África-Asia-Pacífico y Norteamérica. En otros indicadores las regiones se agrupan por: España, Latinoamérica, Europa-Norteamérica, Asia-Oriente Medio-África.

BANKINTER no incluye lista de objetivos a cumplir con su plan de sostenibilidad, ni planificación temporal para el desarrollo de las acciones. Algunos de los indicadores de seguimiento son comparados con el año anterior, pero no es posible determinar el alcance de la progresión al no tener la referencia de la meta a conseguir. Comentar también que algunos de los datos, igual que en 2012, no coinciden con los del informe del año anterior, por lo que no es posible hacer un seguimiento fiable del desempeño de los últimos años.



Precisión

La información divulgada por las empresas debe ser lo suficientemente detallada para obtener una valoración del desempeño de las empresas. Para ello las empresas deben dar cuenta de cómo se ha establecido los indicadores y sistemas de medición y gestión de los procesos para obtener información.

Cómo ya hemos señalado, esta es una característica para que las empresas presenten información de calidad, para dar cuenta de los impactos de las organizaciones y aporten una debida cuenta de resultados. Es por ello, que la exposición de los indicadores cualitativos y cuantitativos deben permitir al lector obtener una información fiable, contrastable y verificable donde la precisión de los datos resulta fundamental para ello.

En AMADEUS se observan referencias del tipo: “todos los proveedores incluidos cumplen las normas de RSE en términos de discriminación, mano de obra infantil, entorno de trabajo saludable y seguro, corrupción, etc.”, pero no hay información sobre los procesos, sistemas de medición o indicadores empleados para obtener la información.

OHL argumenta que de sus 40 líneas de actuación 26 están ya totalmente incorporadas en la gestión empresarial. A pesar de ello, no se ha ofrecido la información suficiente que permitiera dar veracidad a dichas afirmaciones, y dada la falta de cuantificación en algunas de ellas, es complicado determinar el éxito o fracaso de dichas metas.

INDRA como otros años desglosa por país los consumos de energía, agua, residuos peligrosos y no peligrosos y emisiones directas e indirectas de CO₂, pero para la mayoría de los datos se indica “No Aplica” o “No Disponible”. En este sentido INDRA indica que está implantando sistemas de información que permitan conocer con más detalle el impacto ambiental y ser más transparentes, aunque no indica el horizonte temporal de dicha medida.

En REPSOL la corrección de datos respecto a informes anteriores es algo que por distintos motivos la empresa realiza en ciertas ocasiones en su memoria, las razones por las que estos datos han sido cambiados se considera que siempre deberían ser expuestas para lograr una mayor precisión, claridad y transparencia, REPSOL suele hacerlo, pero en algún caso como el dato de las emisiones a la atmósfera de SO₂ tras cambiar el dato realiza una nota en la que simplemente se señala que “el dato ha sido corregido con respecto al informe del año anterior” sin llegar a explicar las razones de tal corrección. O casos en los que incluso cambia el dato sin llegar a realizar ninguna apreciación al respecto como en las toneladas de residuos peligrosos gestionados que pasan de ser en el informe del pasado ejercicio reportados por unas cantidades de 118.734 y 80.963 en 2011 y 2012 respectivamente, a ser en el informe de 2013 reportados por 59.460 y 80.775 en aquellos mismos 2011 y 2012 respectivamente.

Claridad

Al pensar en claridad, debemos esperar que las memorias sean publicadas para que las partes interesadas puedan acceder a la información sin un esfuerzo extraordinario y sea



expuesta de manera comprensible. Los datos aportados tanto cualitativos como cualitativos, debe favorecer la lectura y comprensión de la información; así como el nivel de desagregación y el nivel de detalle de la información es importante para que la información pueda ser utilizada por los grupos de interés.

Esto es fundamental para cumplir con la perspectiva de rendición de cuentas de las empresas para las partes interesadas, dado que en general para obtener la información sobre el desempeño de las empresas, debemos consultar varios informes, puesto que las memorias de sostenibilidad, suelen tener indicadores generales de los temas social y medioambiental de las empresas, y en otras publicaciones exponen los indicadores de su gestión financiera, comercial o de gobernanza. Por otro lado, si las empresas confunden su acción social con sus impactos en la sociedad o comunidad donde opera, la información al respecto se suele encontrar en documentos paralelos asociados a sus fundaciones.

En REPSOL, en virtud del principio de claridad, se considera que existen un alto número de abreviaturas técnicas y anglicismos no traducidos, cuya falta de inteligibilidad podría llegar a dificultar el acceso a la información para un mayor número de partes interesadas.

ARCELORMITTAL, a pesar de cotizar 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. La memoria de RSC del grupo, así como su web, el informe anual y también el formato 20F, que son las principales fuentes de información para las partes interesadas están exclusivamente en inglés, lo que dificulta el acceso a la información.

FCC, a excepción de algunos gráficos de difícil interpretación, la redacción del informe es sencilla y de fácil comprensión; aunque el tono excesivamente positivo de FCC con respecto a su rendimiento en RSC, puede llevar a los usuarios de esta información, sin conocimientos amplios en materia de sostenibilidad, a conclusiones confusas respecto al verdadero rendimiento de FCC en materia de sostenibilidad.

INDITEX. Puede generarse cierta confusión también en el planteamiento temporal pues tratándose del plan de sostenibilidad 2011-2015, los objetivos son para 2020. A ello hay que añadir que sólo se explica en el balance de sostenibilidad, como decimos al final de la memoria, que la línea de base tomada es la de 2005, siendo esta línea de base 2011 para el caso de la estrategia del agua. Se considera que esta información debiera darse también dentro de los "retos y objetivos" para que exista una comprensión clara y exhaustiva de los mismos, más si cabe cuando el análisis del grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos que presenta en el balance de sostenibilidad no es puesto en comparación con las líneas de base generando todo ello una dispersión poco aclarativa dentro de la Memoria Anual.

IAG. La lectura y comprensión de la Memoria resulta en determinadas ocasiones confusa debido a la falta de datos cuantitativos (a veces éstos se exponen en el anexo pero alejados del discurso principal) y de ejercicios de benchmarking que podrían permitir entender su desempeño en relación a otras compañías del sector. Es igualmente reseñable



que el enfoque excesivamente cualitativo adoptado dificulta analizar con rigor la evolución de sus comportamientos a lo largo del tiempo y en las distintas regiones en las que opera.

Periodicidad

Uno de los principios de la información para que sea útil es que esta sea pertinente y constante a través del tiempo para poder analizar, comparar y evaluar el desempeño de las empresas a través del tiempo de una manera regular, que permita una proximidad en el tiempo respecto a los hechos a los cuáles se refiere la publicación y divulgación de información.

Sin embargo, a pesar que se espera que cada año las empresas reporten sobre sus resultados, desempeño y desafíos a los cuales se afrontan, así como los procesos, dificultades y relaciones con sus grupos de interés, nos encontramos con dificultad para evidenciar todos estos procesos en las memorias.

Para ello ofrecer información consolidada sobre el desempeño en periodos específicos de tiempo que permita que la información sea comparable y fiable para sus grupos de interés, resulta un indicador básico, que las empresas no siempre cumplen.

Fiabilidad

Que un informe sea auditable y fiable, pasa porque tanto los datos como la información que se presentan en los diversos reportes divulgados, sean recopilados, registrados, analizados y presentados a fin de garantizar la calidad y la presentación adecuada de la información divulgada, para la correcta toma de decisiones de las partes interesadas y para que cualquier verificador externo puedan avalar su veracidad.

Para ello, los datos e información deben contar con procesos de respaldo y controles internos que terceros o externos a la memoria puedan revisar tanto en su contenido como aplicación.

Para tal fin existen dos procesos, contar con una entidad verificadora que compruebe su auto calificación, o solicitar a GRI que compruebe su autocalificación. En este último caso tras comprobar su desempeño, establecen los distintos niveles de aplicación de la herramienta. Cabe destacar que su verificación es un indicador al mercado de tener los mínimos requisitos para poder aprobar la memoria a la mirada externa, y establece una cierta base de confianza para que los diversos grupos de interés puedan valorar la información publicada en aras de establecer decisiones.

Cabe destacar que durante el año 2013, GRI ha presentado su nueva guía, G4, para la elaboración de memorias de sostenibilidad con novedades destacables tanto para la elaboración del informe como en los niveles de aplicación. En este sentido los niveles vigentes en G3.1, que respondían al criterio de facilitar una aplicación progresiva de las guías, regresan a una antigua formulación en la que existían dos niveles "in accordance". La nueva guía señala la *autodeclaración* de los informes en los niveles: in accordance-core, para lo que éstos deben cumplir con un nivel básico de requerimientos de información



sobre las actividades, el gobierno de la organización y sobre cómo ésta entiende los asuntos que considera relevantes. Las organizaciones que deseen seguir la guía completa optan a un reconocimiento adicional "in accordance-comprehensive". En el caso de que la organización no llegase a detallar los datos disponibles exigibles, para declararse "in accordance", deberá revelar y explicitar dichas omisiones utilizando la guía detallada existente a tal fin en el manual. Esta nueva metodología ya se ha empezado a incluir por algunas empresas en los informes relativos al año 2013.

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.

Un vez más, se destaca 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 grupos de interés con el equipo de auditoría y verificación, con el objetivo de aportar sus conocimientos y puntos de vista que permitan equilibrar la veracidad 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 las diferentes partes interesadas con el ánimo de hacerla más objetiva.

Como se constata 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, aún con el mismo estándar de referencia. 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.

TECNICAS REUNIDAS, en general, salvo en contadas excepciones, no es posible valorar adecuadamente la fiabilidad de la información presentada ya que no se dispone de datos concretos sobre los criterios, metodología o estándares que se han utilizado a la hora de establecer las actuaciones sobre las que se reporta en la documentación analizada.

EBRO FOODS, la memoria se ha presentado por primera vez basándose en la guía GRI 4.0, lo que representa un paso adelante de la compañía. Sin embargo, es especialmente relevante la falta de muchos indicadores, los cuales no están resueltos o se informa de manera incompleta. Tampoco se presenta ninguna revisión o verificación de la misma por parte de una tercera entidad lo que puede restar credibilidad a la información presentada.

GRIFOLS en su memoria de gestión ambiental 2013 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.

BANKIA, existe un proceso de revisión del Informe Anual - no de verificación, ni de auditoría- que se informa bajo la premisa de que es un proceso con alcance inferior al de seguridad razonable. La realización de esta revisión la realiza la nueva firma de auditoría



seleccionada para el control de las Cuentas Anuales de 2013, tras el relevo de la socialmente cuestionada Deloitte.



3.3. Resultados por empresa

3.3.1. Empresas del sector Bienes de Consumo

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



EBRO FOODS S.A. *Ebro Foods*

1. Datos generales

Productos/servicios

Ebro Foods ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios³¹¹:

- a) 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 arroz, de pasta, de salsas y de cualquier tipo de productos de nutrición.
- b) La producción, explotación y comercio de toda clase de bebidas, alimenticias, refrescantes e incluso alcohólicas.
- c) La explotación de cuantos subproductos, servicios o aprovechamientos deriven de los expresados, incluidas las cámaras frigoríficas, hielo, gases industriales, vapor, frío y energía.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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 a través de sus filiales en 24 países³¹²:

- En África: Egipto y Marruecos.
- En América: Canadá, Costa Rica, Estados Unidos, Guatemala, México y Puerto Rico.
- En Europa: Alemania, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Italia, Polonia, Portugal, Reino Unido y Rumanía.
- En Asia: India y Tailandia.

En ellos, cuenta con 38 centros productivos que se extienden a lo largo de 14 países: Bélgica, Canadá, Dinamarca, Egipto, España, Estados Unidos, Francia, Holanda, India, Italia, Marruecos, Portugal, Reino Unido y Tailandia.

³¹¹ Informe Financiero 2013 página 12

³¹² Informe Financiero 2013 página 149



Además, Ebro Foods tiene presencia comercial en un total de 60 países.

Por último, en el informe financiero se indica que la sociedad presente en Grecia está en liquidación.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, Ebro Foods no informa sobre 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.

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.
- Normas ISO 9001; ISO 22000; ISO 14001; Good Manufacturing Practices (GMP); Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP); International Food Standard (IFS); British Retail Consortium (BRC); Protocolo Safety Quality Food (SQF).

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 Ebro 2013	
Informe Financiero 2013	
Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2013	
Informe de Gobierno Corporativo 2013	
Código de Conducta (aprobado en 2012)	
Estatutos Sociales	
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento de la Junta de Accionistas	



2. Tablas de resultados

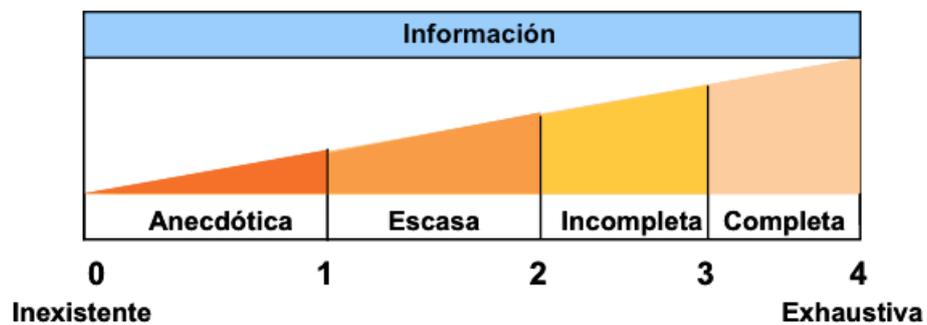
Tabla 1 - Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	0,79
DERECHOS HUMANOS	0,68
COMUNIDAD	0,67
CORRUPCIÓN	0,80
CONSUMO	1,14
SISTEMAS DE GESTIÓN	0,69
TOTAL EMPRESA	0,79

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	0,82
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	0,69

Tabla 3 - Grados de calidad en la información





3. Contexto general

Antes de abordar los distintos aspectos relacionados con la información que la empresa facilita en materia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es conveniente mencionar que Ebro Foods S.A. está participada en un 10,22% por la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI). Esta condición confiere una especial relevancia a la gestión y rendición de cuentas que la empresa hace en materia de RSC ya que el Estado es corresponsable de los posibles impactos, tanto positivos como negativos, que la empresa pudiera causar en la sociedad.

La memoria, compuesta por el "Informe Anual, el "Informe Financiero" y el "Informe de RSC", presenta una rendición de cuentas tanto en su desempeño económico, como medioambiental y social. Sin embargo, existe una gran desproporción, tanto a nivel cualitativo como cuantitativo, entre la importancia que se le da al nivel económico respecto a las dimensiones social y ambiental³¹³. Esto se puede apreciar en la primera parte del Informe de RSC donde se menciona la "baja exposición al riesgo"³¹⁴, mostrando la diversificación de las ventas de la compañía, sin mencionar o analizar los riesgos que la empresa pudiera tener en las otras dos dimensiones. Además de esto, la Carta del Presidente que introduce el Informe Anual y la cual está dirigida a los grupos de interés, habla fundamentalmente del contexto de las materias primas y la situación bursátil de la compañía, lo que implica un enfoque esencialmente dirigido a los accionistas e inversores.

Por otro lado, destacar que este año es el primero que la compañía utiliza la guía GRI para la elaboración de su memoria de sostenibilidad, concretamente GRI 4.0. Esto supone un buen avance por parte de la empresa, que facilita su análisis al seguir el modelo más usado para la rendición de cuentas en materia de sostenibilidad.

A pesar de esta mejora, el alcance descrito para la presentación del desempeño medioambiental y social incluye "el grueso del negocio del Grupo Ebro Foods a lo largo del mundo"³¹⁵, por lo que se deduce que el informe no abarca la totalidad de las actividades llevadas a cabo por el grupo empresarial, echándose en falta una explicación de las razones de dicha exclusión. La definición del alcance debería hacerse por motivos económicos, sociales y medioambientales, y no sólo por volumen de negocio.

Respecto a los mecanismos para la identificación de los grupos de interés, se indica que se ha llevado a cabo "mediante un proceso de reflexión interna en el seno del equipo directivo de la compañía"³¹⁶, pero no se informa de nada sobre dicho proceso ni sobre sus resultados, por lo que no hay evidencias que muestren el diálogo entre las partes ni la identificación de las expectativas de los grupos de interés. Además, se expone que se han establecido ya relaciones con algunos de ellos, pero no se indica cuáles ni de qué forma, tan sólo se exponen los distintos canales de diálogo de los que dispone la compañía para cada uno de sus grupos de interés.

³¹³ El Informe Financiero que incluye el de Gobierno Corporativo dispone de 292 páginas respecto a las 48 del Informe de RSC.

³¹⁴ Informe de RSC página 3

³¹⁵ Informe de RSC página 8.

³¹⁶ Informe de RSC página 10.



Esta falta de información es preocupante y toma especial relevancia después de conocer un informe de Intermón Oxfam³¹⁷ que indica, en referencia a la filial que el grupo dispone en Marruecos, que “las comunidades y las organizaciones sociales insisten en que nunca se ha abierto un canal de interlocución y que cada vez que tratan de entablar diálogo con la empresa ésta les indica que son las autoridades locales con quienes deben hablar”.

Cabe destacar que Ebro Foods no proporciona una lista de sus proveedores de materias primas, fundamentalmente arroz y trigo duro. En el informe indica que las compras se realizan a agricultores, cooperativas o empresas de molinería, fundamentalmente en el sur de Europa, Norteamérica y Sudeste Asiático. Sin embargo, esta información es muy escasa y no permite conocer la situación de sus proveedores en relación con problemas derivados de la agricultura actual como el acaparamiento de tierras, el uso excesivo de fertilizantes, los alimentos transgénicos o el consumo masivo de agua para regadío en zonas donde existe escasez.

Respecto a la identificación de riesgos, la compañía opera en multitud de países. Cuenta con 38 centros de producción en 14 países, dentro de los 26 en los que tiene presencia a través de sus filiales.

En relación a los territorios donde existe más riesgo de vulneración de los Derechos Humanos, según el Índice de Maplecroft³¹⁸, Ebro Foods tiene presencia en aquellos clasificados con riesgo extremo como India, Egipto y México, y clasificados con riesgo alto como en Tailandia, Marruecos y Guatemala.

Ebro Foods no tiene presencia en países con un nivel extremo en el Índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional³¹⁹, sin embargo, sí la tiene en aquellos con nivel alto: Guatemala, Egipto, México, Tailandia, India, Marruecos y Grecia.

Según el Índice de Riesgo Climático Global de Germanwatch³²⁰, Ebro Foods opera o tiene presencia en territorios con un riesgo extremo de sufrir eventos climáticos extremos como Estados Unidos y Rumanía, además de con riesgo alto como Italia, España, Hungría, India y Canadá.

El grupo opera o tiene presencia en territorios con una gran brecha de género entre hombres y mujeres, según el Índice del Foro Económico Mundial 2012³²¹, en los clasificados con una brecha extrema se encuentran Marruecos y Egipto, y en los de brecha alta: Guatemala, India, México, Grecia, Hungría, Italia, Rumanía, Tailandia y Francia.

Ebro Foods opera o tiene presencia, según el Índice Global de Derechos Laborales³²², en países como India, Egipto, Guatemala y Grecia, pertenecientes al grupo de territorios clasificados como “los peores países para trabajar, en los que si bien la legislación puede enumerar ciertos derechos, los trabajadores carecen efectivamente de acceso a ellos y están por tanto expuestos a unos regímenes autocráticos y a unas prácticas laborales injustas”. Además también tiene presencia en países como Tailandia, Marruecos, Estados

³¹⁷ Informe “La empresa y los derechos humanos” de Intermón Oxfam publicado en junio de 2013.

³¹⁸ Índice de Vulneración de los Derechos Humanos 2014 de Maplecroft.

³¹⁹ Índice de Percepción de la Corrupción 2013 de Transparencia Internacional.

³²⁰ “Global Climate Risk Index 2014” de Germanwatch.

³²¹ Informe “The Global Gender Gap Report 2012” del Foro Económico Mundial.

³²² Índice Global de Derechos Laborales 2014 de la Confederación Sindical Internacional.



Unidos y México calificados como territorios donde “el Gobierno y/o las empresas están firmemente decididos a acallar la voz colectiva de los trabajadores poniendo en peligro los derechos fundamentales”.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

La información suministrada por Ebro Foods acerca de su desempeño económico es más elevada, en términos cuantitativos, que en otras dimensiones; abarcando tanto el análisis de las cuentas anuales individuales de la empresa holding, Ebro Foods S.A., como las cuentas anuales consolidadas. La información se presenta generalmente con datos tanto del ejercicio 2013 como del anterior, 2012, lo que facilita su comparabilidad al contrario de los que sucede en el resto de dimensiones.

Esta información, disponible en el informe financiero, responde a la presentación de las cuentas anuales como sociedad cotizada. Sin embargo, no existe ningún apartado económico en el informe de RSC que sea fácilmente comprensible y comparable para que todos los grupos de interés de la compañía puedan evaluar de forma clara su desempeño económico.

De esta forma, sería deseable un desglose de los impuestos pagados en cada país ya que los datos se presentan únicamente de forma agregada. Esto impide la posibilidad de evaluar el desempeño económico de Ebro Foods en todas las áreas donde opera y su contribución al sostenimiento de las políticas públicas. Así mismo, tampoco se presenta un desglose de las subvenciones recibidas en cada país.

Las participaciones y relaciones de Ebro Foods S.A. con las sociedades dependientes y asociadas del Grupo se muestran en las Cuentas Anuales Consolidadas. Dicha información pone de manifiesto la participación de la compañía con dos entidades presentes en un territorio considerado paraíso fiscal de acuerdo a la metodología empleada por el Observatorio de RSC:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Ebro Foods Netherland, B.V.	Amsterdam (Holanda)	Gestión de inversiones
Riviana International Inc.	Delaware (EEUU)	Gestión de inversiones

La sociedad Ebro Foods Netherland, B.V. está radicada en Holanda, territorio considerado paraíso fiscal³²³. Su actividad, la gestión de inversiones, difiere de la que se entiende como propia para el grupo Ebro Foods. Además de esto, según las cuentas anuales presentadas por el grupo, esta sociedad es la matriz del resto de filiales del grupo ubicadas en ese país, en total otras 5 sociedades, las cuales sí tienen actividades como operativa industrial o comercialización de arroz³²⁴.

³²³ Según el “Listado de paraísos fiscales del OBRSC”, que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

³²⁴ Informe financiero página 150.



La sociedad Riviana International Inc. aparece en el Informe Financiero de Ebro Foods con domicilio en Houston, Texas. A pesar de ello, existe información que indica que esta compañía está también ubicada en Delaware, donde se registró inicialmente la sociedad, tan sólo unos meses antes de hacerlo en Houston³²⁵.

Es destacable también que el grupo tiene dos filiales dedicadas a la gestión de inversiones, Ebro Riviana de Guatemala, S. A. y Ebro de Costa Rica, S. A., ubicadas en sendos países, sin que se informe de ninguna otra actividad, marca o proveedores presentes en dichos territorios. La matriz de estas sociedades es la ya mencionada Riviana International Inc., que también tiene como actividad la gestión de inversiones.

Si bien operar en un paraíso fiscal no es ilegal, pudiera existir un riesgo de que esta presencia responda a una posible estrategia de elusión fiscal, algo considerado socialmente irresponsable y una falta de compromiso con el desarrollo de aquellos países o territorios donde la empresa genera beneficios. Por estos motivos sería deseable que Ebro Foods facilitara más información acerca de la situación de algunas de sus filiales y en conjunto sobre su estrategia y política fiscal.

4.2. Medioambiente

La política medioambiental de la compañía se basa en torno a tres ejes³²⁶; cumplimiento total de la legislación aplicable, minimización de consumos de energía y agua y reducción de emisiones y generación de residuos. Sin embargo la información presentada sobre el desempeño ambiental no permite comprobar el grado de evolución de estos compromisos. Además, los datos ofrecidos en la memoria son demasiado generalistas y no se exponen unos objetivos claros de reducción de consumos, de emisiones ni de implantación de sistemas de gestión medioambiental.

El alcance de los datos presentados sólo abarca los centros de producción, situados a lo largo de 14 países, obviando presentar información sobre el resto de actividades de la compañía. Además, en la información expuesta no se hace mención a una identificación y evaluación de riesgos ambientales, lo que puede generar un desconocimiento sobre cuáles son los aspectos prioritarios sobre los que debe actuar la compañía.

En su código de conducta, Ebro Foods expone que promoverá la puesta en marcha de buenas prácticas ambientales entre sus proveedores. Así mismo, explica que deben comprometerse a adoptar las medidas necesarias para minimizar el impacto ambiental de sus operaciones. Pese a estas buenas intenciones, no se puede corroborar el nivel de cumplimiento de estos compromisos ni sus resultados ya que no se presenta una lista de proveedores, ni se informa de las políticas y mecanismos llevados a cabo por la empresa que garanticen el cumplimiento de estos compromisos. Tampoco se presenta información acerca de cuántos proveedores han sido rechazados u obligados a adoptar medidas a favor del cumplimiento del código de conducta del grupo.

El grupo Ebro Foods no menciona en su informe ningún compromiso con los principios de prevención y precaución medioambiental. El primero de ellos, está integrado como uno de

³²⁵ <http://www.bizapedia.com/us/RIVIANA-INTERNATIONAL-INC.html>

³²⁶ Informe de RSC página 13.



los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, iniciativa de la que Ebro Foods es miembro firmante desde 2001. Sin embargo, esta situación tampoco se menciona en el informe RSC, tan sólo aparece reflejado su adhesión en la página web del grupo, donde no se expone el grado de implantación de los 10 principios ni las medidas que garanticen el cumplimiento de los mismos.

Una de las principales carencias de la memoria es la falta de datos de ejercicios anteriores mostrando solamente información del año 2013 que, además, viene en datos absolutos sin referenciar con la producción, por lo que la evaluación del progreso medioambiental de la compañía resulta inviable.

Cabe destacar que en dos de los indicadores, la intensidad de emisiones de GEIs y la intensidad energética, además de mostrar los datos en relación a la cantidad de producto fabricado, se asegura que el año 2013 será la referencia para comprobar la evolución en futuros informes. Esto sin duda es un buen paso para mejorar la comparabilidad, aunque sería necesario que esta situación se extendiera al resto de indicadores ambientales.

En la memoria se describe un proyecto denominado "Programa de sostenibilidad en el cultivo del arroz", que se lleva a cabo a través de su filial Herba Ricemills en colaboración con el IFAPA³²⁷ y tiene el objetivo de adquirir conocimientos clave para la sostenibilidad del cultivo y ponerlos a disposición del sector. Entre los resultados que han obtenido se encuentra la optimización de la fertilización nitrogenada en la que indican que las dosis permitidas por la Unión Europea deben aumentarse un 10% para alcanzar el punto óptimo según sus resultados. De lo que no se informa es de los posibles impactos que podría tener en la composición química del suelo ese aumento de fertilizantes, tan sólo comunican que repercutiría un 8% de beneficio para el agricultor.

Ebro Foods no menciona ni desglosa los impactos ambientales que tienen sus principales productos, como el arroz y la pasta. En la memoria se indica que ninguna sociedad del grupo ha iniciado aún el cálculo de la huella hídrica. En el caso del arroz, el consumo de agua es uno de los impactos más grandes en el proceso de elaboración del producto, estando a la cabeza del consumo en cultivos³²⁸. En este sentido el programa de sostenibilidad en el cultivo del arroz desarrollado por Ebro tiene como objetivo próximo el cálculo de la huella hídrica de dicho cultivo.

Se afirma que ninguna sociedad del grupo tiene instalaciones que contenga o linden con áreas de gran valor para la biodiversidad ya sean o no protegidas. Esta información resulta muy escasa ya que no se aportan datos sobre qué fuentes se han seguido a la hora de considerar a una zona de gran valor para la biodiversidad como pueden ser los hábitats definidos en las estrategias y planes nacionales y basados en el Convenio para la Diversidad Biológica de las Naciones Unidas. Hay que tener en cuenta, además, que la mayor superficie utilizada para la producción de sus principales productos no son las instalaciones de la compañía para la elaboración del producto, si no las extensiones de tierra donde se cultivan sus materias primas y que, mayoritariamente, pertenecen a los proveedores del grupo, de los que no se da un listado detallado ni información sobre su ubicación.

³²⁷ Instituto Andaluz de Investigación y Formación Agraria, Pesquera, Alimentaria y de producción ecológica.

³²⁸ http://hispagua.cedex.es/sites/default/files/especiales/especial_huella_hidrica/necesidades.htm



Los sistemas de gestión ambiental de la compañía no han sufrido cambios respecto a años previos. Apenas 3 centros de producción en Francia³²⁹ disponen de la ISO 14001, de un total de 38 de los que dispone la compañía, esto supone un 8,3% de centros certificados bajo un sistema de gestión ambiental. Este porcentaje resulta extremadamente bajo y es sorprendente que no se informe de planes para aumentar su implantación en el grupo ya que la implantación total de sistemas de gestión ambiental permitiría a Ebro Foods cumplir los compromisos que tiene en materia ambiental, como son la reducción de consumos y emisiones. A pesar de ello la compañía no menciona que esté en proceso de implantar ningún otro sistema en el resto de sus centros productivos, situándose los existentes en un país, Francia, con una legislación ambiental mucho más exigente respecto a países como Marruecos, India o Tailandia, donde la empresa también dispone de instalaciones y el establecimiento de dichos sistemas debería ser prioritario a la hora de reducir los riesgos e impactos ambientales.

4.3. Protección de los derechos humanos

El grupo Ebro Foods se compromete, a través de su código de conducta, a respetar y fomentar los Derechos Humanos, reconociendo su universalidad y debiendo interpretarse y reconocerse conforme a las leyes y prácticas internacionales, en concreto la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los principios proclamados por la Organización Internacional del Trabajo.

Esta actitud de compromiso se contrapone con la falta de información en los informes analizados, no apareciendo mención alguna en relación a políticas, sistemas o mecanismos en este ámbito que la compañía pueda tener integrados para garantizar el compromiso adquirido en su Código de Conducta.

Además de este compromiso, en el citado código también se indica que no está permitido el trabajo forzoso y obligatorio en ninguna sociedad del grupo. Se incluye también la prohibición de emplear a personas que se encuentren por debajo de la edad mínima legal, rechazando cualquier forma, directa e indirecta, de trabajo infantil.

Tal y como ocurre con el respeto a los Derechos Humanos, es preocupante la falta de información relativa a los mecanismos que la empresa pudiera estar usando para asegurarse del cumplimiento de estos compromisos. La falta de datos es muy elevada y resulta especialmente preocupante si hablamos de los centros de producción que Ebro Foods tiene en países en vías de desarrollo como son India y Egipto, que se sitúan en un nivel extremo de riesgo de vulneración de los Derechos Humanos según el Índice de Maplecroft³³⁰, además de los centros que se sitúan en países con un nivel alto como son Tailandia y Marruecos.

En la información analizada no se ha encontrado ninguna identificación ni análisis sobre cuáles son los mayores riesgos sobre los Derechos Humanos en el grupo empresarial, aun operando en países que se encuentran en los niveles más elevados. Esto acentúa la falta de información en cuanto a los datos presentados, y si bien los compromisos son

³²⁹ Informe de RSC página 19.

³³⁰ Índice de Vulneración de los Derechos Humanos 2014 de Maplecroft.



aplicables a la totalidad del grupo, con la información presentada no es posible saber cuál es el grado de cumplimiento existente.

La única información respecto a los requisitos mínimos exigibles por Ebro Foods a sus proveedores viene indicada en su Código de Conducta. En él se indica que “los proveedores del Grupo deberán respetar la legislación vigente y el cumplimiento de los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos y asegurarse de no defraudar ni incurrir en abusos de estos derechos dentro de sus operaciones de negocio”, eliminando toda forma de trabajo infantil y forzoso, evitando la discriminación y permitiendo realizar verificaciones de Ebro Foods o terceros respecto al cumplimiento de estos compromisos. Aparte de estas declaraciones, no se ha encontrado información respecto a políticas activas o existencia de mecanismos que garanticen el cumplimiento de las mismas. Tampoco se menciona nada respecto a estas verificaciones que la compañía o terceros pueden realizar, por lo que no se puede saber qué tipo de control se lleva a cabo ni cuáles son los resultados, como el número de empresas rechazadas por violar los Derechos Humanos.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

El alcance de los datos presentados respecto a sus trabajadores está acotado a “las sociedades operativas del grupo”, sin incluir a la empresa canadiense Olivieri, adquirida en diciembre de 2013. Además se indica que los datos son referidos a la plantilla media durante el 2013 y no a la que tenía a final de año, como ocurría en la memoria de 2012. Esto vuelve a dejar de manifiesto las carencias de la compañía respecto a la presentación de los datos, que sólo incluye, en materia social y medioambiental, la información referente a todo aquello que esté dentro del “grueso del negocio del Grupo Ebro Foods a lo largo del mundo”³³¹.

La información presentada en relación al número de trabajadores en plantilla es bastante completa. Aparece desglosada por tipología de contrato, áreas de negocio, categoría profesional, todo ello posteriormente desglosado por edad y género. Se echa de menos sin embargo un desglose más amplio de las zonas geográficas, ya que tan sólo se expone por zonas continentales en vez de por países como sería deseable.

El desglose por género pone de manifiesto la evidente desigualdad de plantilla, con un porcentaje mucho mayor de hombres que de mujeres (73,93% frente al 26,07%), que la compañía justifica “como consecuencia del carácter fabril con que nació el Grupo y el amplio número de profesionales que trabajan en su parque industrial”³³². Esto, aun siendo cierto, es aplicable a los trabajadores con una cierta antigüedad, sin embargo entra en contradicción con la información que presenta en relación a las nuevas contrataciones hechas por el grupo en este ejercicio que ascienden a 437 hombres y 138 mujeres. Debido a la falta de desglose por país, no es posible saber la plantilla que tiene Ebro Foods en países con una brecha de género³³³ extrema, como Marruecos y Egipto; y alta como India, Italia, Tailandia y Francia; en los cuales la empresa debería tener especial atención a estas desigualdades.

³³¹ Informe de RSC página 8.

³³² Informe de RSC página 24.

³³³ Informe “The Global Gender Gap Report 2012” del Foro Económico Mundial.



En relación al salario de los empleados, la memoria no ofrece ningún tipo de información ni desglose que permita comprobar los niveles de retribución existentes ni los ratios por género o por categoría profesional. La única información disponible sobre política retributiva es la extraída del Código de Conducta que dice: “el Grupo ofrecerá a sus empleados un nivel retributivo justo y adecuado al mercado laboral en el que desarrolla sus operaciones”. Esta información es claramente insuficiente sin unos desgloses adecuados que permitan comprobar el nivel de cumplimiento. Además es especialmente preocupante la falta de datos teniendo en cuenta la información publicada en 2012³³⁴ respecto a mujeres trabajadoras en los arrozales de Marruecos, las cuales denuncian que con el salario recibido no tienen suficiente para cubrir los gastos de la familia y tienen que pedir un préstamo. Además, afirman que cobran menos que los hombres, a pesar de que Ebro Foods indica en su Código de Conducta la promoción de igualdad de trato y oportunidades, incluyendo el nivel salarial. Esta información fue desmentida por Ebro Foods en su Informe de RSC de 2012³³⁵, pero sin un desglose adecuado no es posible comprobar la veracidad de ambas declaraciones y la duda sobre el nivel de cumplimiento sigue vigente.

Respecto al reconocimiento expreso y protección de los derechos de asociación de los trabajadores y la negociación colectiva el grupo no reconoce como tal estos derechos ni menciona su protección ni promoción, sólo se indica que “no impedirá ni limitará a sus empleados el ejercicio de los derechos de asociación, sindicación y negociación colectiva”, lo que resulta claramente insuficiente tanto en el compromiso, como en las medidas destinadas a garantizar su cumplimiento. Por otro lado, tampoco se proporciona información relativa al porcentaje de empleados cubiertos por estos derechos ni en España ni el ámbito del grupo. Esto pone de manifiesto una incoherencia con los compromisos adquiridos en el mismo código donde se reconocen los derechos humanos y su aplicación basándolos, entre otros, en los principios que proclama la Organización Internacional del Trabajo, la cual señala como derechos laborales fundamentales la libertad de asociación, sindicación y negociación colectiva.

Tampoco se ha encontrado ninguna mención a un compromiso de protección con los citados derechos en países donde no estén garantizados. Esto es especialmente preocupante en aquellos países donde la empresa opera y están calificados con un nivel extremo³³⁶ de falta de derechos laborales como son la India y Egipto, además de aquellos donde existe un nivel alto como Tailandia, Marruecos y Estados Unidos.

El Código de Conducta de Ebro Foods prohíbe el abuso de autoridad y cualquier tipo de acoso, ya sea de tipo físico o psicológico, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil para las personas. Aunque su compromiso al respecto es claro, no proporciona información en la memoria sobre mecanismos que garanticen su cumplimiento ni posibles casos sufridos durante el período. A este respecto se entiende que el único control que existe es la recepción de denuncias sobre posibles incumplimientos a través del canal de denuncias habilitado, el cual está supervisado por el Presidente de la Comisión de Auditoría y Control y del que no se presentan resultados. Esta falta de información es especialmente preocupante al

³³⁴ Informe “La empresa y los derechos humanos” de Intermón Oxfam de 2013.

³³⁵ Informe de RSC de Ebro Foods del año 2012.

³³⁶ Según el Índice Global de los Derechos Laborales 2014 de la Confederación Sindical Internacional.



conocerse casos como el de los trabajadores de la fábrica de arroz Brillante en Jerez, que denunciaron en 2013 el acoso al que están siendo sometidos desde que llegó el nuevo director de la instalación en octubre de 2011³³⁷. Esta situación pone de manifiesto la posible ineficacia de los compromisos adquiridos en el código de conducta sin unos controles y mecanismos que aseguren su cumplimiento.

Al respecto de la salud y seguridad laboral, Ebro Foods indica que es un aspecto esencial para ellos. Informa que el 86,84% de los trabajadores está representado en los comités formales de salud y seguridad, exponiendo cuantitativamente los datos sobre accidentes laborales, tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y víctimas mortales. También expone la cantidad invertida en esta materia durante 2013, que asciende a 586.354 €.

A pesar de estos datos, y de afirmar que todos los empleados de la organización están cubiertos en esta materia, no se informa sobre ningún sistema de gestión ni mecanismos que ayuden a garantizar la seguridad laboral y minimice los riesgos existentes. Esto sería especialmente recomendable para evitar que se pudieran dar situaciones como las que denunciaba un trabajador³³⁸ en 2012 declarando que “en el cultivo trabajamos sin botas y con el agua hasta las rodillas. En invierno no tenemos impermeables. No llevamos máscaras y en verano el olor a pesticida es tan fuerte que el año pasado enfermé y me llevaron al hospital”. Esto también fue desmentido por la empresa, que afirma que los trabajadores son provistos de todo el material necesario para el ejercicio de su actividad. La falta de más información sobre los mecanismos que aseguren estas condiciones mantiene las posibles dudas sobre la realidad de estos trabajadores.

4.5. Impacto en la comunidad

El grupo expone en su Informe de RSC que sus sociedades tienen asignados distintos interlocutores encargados de conducir y mantener relaciones con las comunidades locales. El objetivo es establecer canales de comunicación que permitan dar a conocer las características de los proyectos que la sociedad está o tiene previsto realizar y por otro lado, que las comunidades puedan hacer llegar a la compañía la información que consideren necesaria. Así mismo, dispone de una Fundación que se encarga de canalizar los intereses de las comunidades con los principios de inversión social y generar así proyectos compatibles.

A pesar de estas explicaciones, no se indica nada acerca de si existe un sistema de gestión de riesgos e impacto en las comunidades locales más allá de los citados interlocutores de los que tampoco se muestran detalles o resultados de sus actividades, aparte de citar las acciones sociales que lleva a cabo su fundación.

La compañía tampoco informa sobre su política de contratación de trabajadores y proveedores locales que pudiera favorecer el desarrollo en las zonas donde opera.

En la memoria de RSC se informa que durante el 2013 no han tenido ninguna controversia con ninguna de las comunidades con las que interactúa en el desarrollo de su actividad.

³³⁷ <http://andaluciainformacion.es/jerez/352572/la-plantilla-de-ebro-food-se-echa-a-la-calle-por-el-acoso/>

³³⁸ Informe “La empresa y los derechos humanos” de Intermón Oxfam de 2013.



Esta situación contrasta con los problemas que fueron denunciados en el informe de Oxfam, ya citado anteriormente, en el que se exponen varias denuncias sobre multitud de aspectos en las actividades que la empresa lleva a cabo en Marruecos a través de su filial Mundi Riz, S.A..

Ebro Foods, después de efectuar una investigación interna³³⁹, realizó las pertinentes explicaciones a los conflictos surgidos durante ese año, sin embargo las versiones de los hechos difieren en multitud de ocasiones. En el informe de Oxfam se hacen eco de varias de estas situaciones³⁴⁰:

La proliferación de insectos y mosquitos, afirmando que la denuncia más reiterada por las familias de la zona es la invasión de sus casas y tierras por nubes de mosquitos, procedentes de los cultivos del arroz, los cuales causan muchas enfermedades y minan su calidad de vida. Ebro Foods asegura en su informe de 2012 que dispone de un plan de fumigación anual que sigue el mismo protocolo que en otras zonas de Marruecos o España y que, a raíz de las quejas, intensificó la campaña de fumigación.

Se echa en falta en el informe de 2013 una presentación de resultados y si ha sido necesario adoptar medidas adicionales por parte de la compañía, ya que, según se indica desde Oxfam, cuyo informe final fue publicado con posterioridad, "a pesar de que la empresa argumenta que ha intensificado su campaña de fumigación para responder a las quejas de las comunidades, éstas indican que las medidas siguen siendo insuficientes". En lugar de facilitar información sobre el progreso del conflicto la compañía simplemente expone que no ha recibido ninguna queja o reclamación durante el período de 2013 por impactos en las comunidades locales³⁴¹.

Además de esta denuncia, Oxfam pone de manifiesto otras sobre las condiciones laborales, tales como la falta de medios adecuados para trabajar: botas para las zonas anegadas de agua, impermeables en invierno y máscaras que protejan de los pesticidas en verano. Así mismo, se denuncian casos de trabajadores temporales sin contrato y sin alta en la Seguridad Social, menores sueldos para las mujeres, o que el sistema de contratación de éstas está basado en las llamadas "jefas de cuadrilla", las cuales son las encargadas de contratar bajo un procedimiento que "lejos de ser objetivo y profesional, puede ahondar la discriminación".

Ebro Foods afirma sobre estas situaciones, siempre en su informe de 2012, que todos sus trabajadores están dados de alta en la Seguridad Social, disponen de contrato, sus retribuciones son acorde a la Ley y siempre con igualdad entre hombres y mujeres.

Por todos estos conflictos llama la atención que Ebro Foods, en el informe de 2013, no haga mención ni presente datos sobre cómo han ido resolviéndose estos problemas y si a día de hoy todos están solucionados. Igualmente, la compañía no facilita más información que diera veracidad a sus afirmaciones de 2012, como pueden ser los niveles retributivos de sus empleados desglosados geográficamente, por género y categoría profesional o la

³³⁹ Informe de RSC de Ebro Foods del año 2012.

³⁴⁰ Informe "La empresa y los derechos humanos" de Intermón Oxfam de 2013.

³⁴¹ Informe de RSC página 32.



política de contratación de trabajadores locales que aclarara la situación exacta de sus trabajadores en Marruecos sobre la contratación verbal que la empresa lleva a cabo³⁴².

La acción social de Ebro Foods se canaliza a través de su Fundación. Los ámbitos de actuación son fundamentalmente cuatro: donación de alimentos, integración socio-laboral de personas con discapacidad, realización de programas cooperación para el desarrollo en el tercer mundo y promoción de proyectos destinados al desarrollo socioeconómico de las áreas donde el grupo desarrolla su actividad. En todos los casos aparece la valoración monetaria en cada ámbito, que de forma agregada quedaría por debajo de los 2 millones de euros, estando la mayor parte de ese dinero está destinado a la donación de alimentos (1,4 millones), los cuales se valoran como precio de venta y no como el coste para la compañía.

En el resto de acciones realizadas se detalla la región, la labor desarrollada, las personas beneficiadas y el valor monetario de la misma. Se indica además que para más consultas se visite la página web de la fundación³⁴³ donde están disponibles algunos de los programas de los diferentes proyectos realizados o financiados por la entidad. A pesar de la información disponible, se echa en falta una explicación de la estrategia concreta en la selección de proyectos donde se viera reflejada la relación directa entre el objeto social y las actividades de negocio de la compañía, realizando un mayor análisis de los impactos sociales que genera su actividad en aquellas zonas en donde opera y los posteriores proyectos ejecutados.

4.6. Corrupción

En su Código de Conducta, Ebro Foods asume la obligación de erradicar cualquier forma de corrupción en el seno de la compañía, incluyendo la extorsión, la criminalidad y el blanqueo de capitales. Así mismo, afirma que ningún empleado o colaborador de la sociedad tratará de influir indebidamente en la Administración Pública ni planteará la obtención de favor alguno por parte de cualquier partido político. Además prohíbe la corrupción, soborno o pago de comisiones en todas sus formas.

En el Informe de RSC se expone el número de empleados de las distintas filiales del grupo que han sido por un lado informados, y por otro, formados en la política anticorrupción de la compañía. Sin embargo, el número de filiales que han realizado la formación a sus empleados resulta muy escaso, con un total de 4, y dejando a un lado sus sociedades en países con un riesgo alto de corrupción como son Marruecos, Egipto o Tailandia.

A pesar de estos compromisos adquiridos en su Código de Conducta, Ebro Foods no proporciona más información acerca de la lucha contra la corrupción. No se ha encontrado mención a la cantidad de denuncias recibidas en su canal de comunicación ni por empleados ni por el resto de grupos de interés. Tan sólo se indica que no se ha registrado ningún caso de corrupción en ninguna de las sociedades del grupo ni de sus socios empresariales. Tampoco informa sobre las políticas que lleva a cabo ni sistemas de

³⁴²

http://www.informacionsensible.com/news/404/Una_empresa_espa_ola_tiene_a_99_trabajadores_sin_contrato_en_Marruecos/

³⁴³ www.fundacionebrofoods.es



gestión que busquen asegurar al máximo el cumplimiento de estos compromisos más allá de los descritos previamente. Por último, la compañía asegura que no ha efectuado aportaciones financieras ni en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas.

Aunque Ebro Foods asegura que no ha donado cantidad alguna a partidos políticos, es destacable que no hace mención alguna a las posibles actividades de lobby que pueda llevar a cabo. A este respecto existe información sobre la pertenencia de su presidente, D. Antonio Hernández Callejas, a un lobby empresarial español llamado "Foro Puento Aéreo", formado por distintas personalidades de Madrid y Barcelona y creado en 2011 con el objetivo de "intercambiar experiencias en torno al liderazgo, tanto a escala empresarial como política"³⁴⁴. Este foro, creado e impulsado por Enrique Lacalle, ha celebrado reuniones periódicas a puerta cerrada desde su creación, con invitados como el Rey Felipe VI cuando era Príncipe de Asturias, el Presidente del Gobierno Mariano Rajoy, la vicepresidenta Soraya Sáez de Santamaría, la presidenta del PP madrileño Esperanza Aguirre o el Presidente de la Generalitat de Catalunya Artur Mas³⁴⁵.

La buena disposición plasmada por Ebro Foods en su Código de Conducta no se ve correspondida en su Informe de RSC, el cual adolece de una falta de información muy elevada en lo referente a mecanismos y resultados en la lucha contra la corrupción. La mera explicación y obligación de cumplimiento del Código no puede ser la única herramienta de una empresa en lo referente a estas políticas, por ello sería deseable que expusiera en posteriores informes los resultados derivados de su canal de denuncias, las políticas y sistemas de gestión más allá de la formación dada en sus filiales, además de sus actividades, ya sea por medio de consejeros o altos directivos, en relación a las presiones políticas y actividades de lobby llevadas a cabo.

Estos requerimientos toman especial relevancia en aquellos países donde Ebro Foods tiene presencia y disponen de un nivel alto de corrupción³⁴⁶, como pueden ser Guatemala, Egipto, México, Tailandia, India y Marruecos.

Por último, la empresa expone que no ha recibido ninguna demanda por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia pero se echa en falta información sobre la evolución de las demandas que ya tiene en marcha o se han resuelto este ejercicio como puede ser la condena a Ebro Foods, por parte del Tribunal Supremo, a pagar una multa 4,1 millones de euros a catorce fabricantes por pactar precios en los años 1995 y 1996³⁴⁷.

4.7. Protección de los consumidores

En su Código de Conducta Ebro Foods se compromete a "ofrecer la máxima calidad de sus servicios y productos conforme a los requisitos y los estándares de calidad establecidos legalmente y de acuerdo con su Política de Calidad y Seguridad Alimentaria". En dicha política, se comprometen a implantar sistemas de gestión que aseguren este compromiso en toda su organización. A día de hoy el único centro industrial que aún no dispone de dichos sistemas es el ubicado en Marruecos, del que la compañía lleva varios años en

³⁴⁴ <http://www.expansion.com/2011/03/10/catalunya/1299752870.html>

³⁴⁵ http://www.larazon.es/detalle_normal/noticias/5665885/los-empresarios-abogan-ante-el-principe-por-un-pacto-de-estado-para-cataluna#.Ttt1ZMUymgospf

³⁴⁶ Según el Índice de Percepción de la Corrupción 2013 de Transparencia Internacional.

³⁴⁷ http://economia.elpais.com/economia/2013/12/27/actualidad/1388167676_310898.html



proceso de implantación de la ISO 22000. A lo largo de los 14 países en los que Ebro cuenta con centros productivos, la empresa dispone de normas de aseguramiento de la calidad tales como: ISO 9001, ISO 22000, la norma IFS (International Food Standard), la norma BRC (British Retail Consortium) y la norma DS (Danish HACCP Code). Al mismo tiempo afirman que la efectividad de estos programas es evaluada regularmente por expertos independientes. Si bien es cierto que estas evaluaciones son importantes, no se facilita información sobre las mismas por lo que no es posible saber el resultado de dichas verificaciones y por tanto resulta muy difícil evaluar los impactos positivos de estas iniciativas.

Respecto al etiquetado de productos, es destacable la cantidad de sociedades que no cumplen uno o varios de los procedimientos sobre información y etiquetado³⁴⁸, fundamentalmente en lugares como Marruecos, Reino Unido y Holanda. La información proporcionada por la empresa se mantiene casi invariable respecto a años anteriores, sin embargo, sigue sin haber una explicación para la excepción de estas sociedades en la información proporcionada al consumidor en materias como la procedencia de componentes, el contenido, la utilización, eliminación segura y los impactos ambientales o sociales del producto.

Ebro Foods informa que realiza en todas sus sociedades estudios de satisfacción del consumidor periódicos ya sea cuatrimestralmente, de forma bianual o anual. Además dispone de canales de comunicación con los clientes, bien vía email, por teléfono, con cuestionarios, etc. Por cada incidencia se abre un expediente que la Dirección de Calidad se encarga de gestionar y activar los mecanismos necesarios para ofrecer una solución.

A pesar de esta información, resulta imposible evaluar la eficacia de estos mecanismos debido a la falta de resultados disponibles, lo cual imposibilita también comprobar el número de reclamaciones interpuestas, las compensaciones y el grado de satisfacción del consumidor. La exposición de los mecanismos implantados en la empresa a la hora de procurar políticas de satisfacción del cliente debería venir acompañada de una presentación de resultados que permitiera corroborar la eficacia de tales medidas y por tanto el desempeño global del grupo en esta materia.

Ebro Foods expone en su Código de Conducta su compromiso de realizar comunicaciones de marketing transparentes, veraces y cumpliendo los códigos de autorregulación de la publicidad. Así mismo, afirma que no ha recibido ninguna multa ni ha tenido ninguna incidencia respecto al incumplimiento de las regulaciones en esta materia, incluyendo la publicidad, promoción y patrocinio. Se echa en falta sin embargo una mayor información acerca de si la empresa está adherida a alguna organización como Autocontrol o a algún código concreto de autorregulación publicitaria como el código PAOS, el cual regula la publicidad de alimentos dirigida a menores, prevención de la obesidad y salud.

Así mismo, afirma que durante el ejercicio 2013 no ha recibido ninguna sanción o multa relativa a incumplimientos de las normativas sobre salud y seguridad del cliente. A este respecto, Ebro Foods detalla que en todas las fases del ciclo de vida de sus productos son evaluados los posibles impactos sobre la salud y seguridad de los clientes. Esto sin duda resulta positivo y sería deseable que en futuros informes presentara más datos sobre dichos procedimientos.

³⁴⁸ Informe de RSC página 44.



A este respecto, Facua inició en 2013 una campaña³⁴⁹ contra la falta de transparencia en la que denuncia que “las autoridades detectan fraudes e incluso riesgos en miles de alimentos cada año pero mantienen en secreto la inmensa mayoría de casos”. Por estos motivos sería deseable que tanto Ebro Foods como otras compañías del sector alimentario que afirman no recibir sanciones instaran a las autoridades a que se revelen estos datos y que los consumidores dispongan de más información a la hora de comprar sus productos.

4.8. Gobierno corporativo

Ebro Foods utiliza el Informe de Gobierno Corporativo de las sociedades anónimas cotizadas. Incluye una copia en el Informe Financiero y otra forma individual.

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, estando todos los documentos disponibles en la página web corporativa.

El Consejo está estructurado en el Comité de Dirección, Comisión Ejecutiva, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, la Comisión de Estrategia e Inversiones y el Comité de Auditoría y Control. Entre las atribuciones, merece destacarse que la supervisión del cumplimiento de los códigos internos de conducta y de las reglas de buen gobierno corporativo es competencia de la Comisión de Auditoría y Control.

Es también responsabilidad de esta Comisión, y en concreto de su presidente, la gestión de las denuncias recibidas en el canal de denuncias que el grupo habilitó en el año 2012 para comunicar cualquier irregularidad o denuncia que proceda.

El Consejo está formado por 13 consejeros, de los cuales uno es ejecutivo, siete son externos dominicales y cuatro independientes. De esos 13 consejeros 3 son mujeres, lo que representa el 23% del total. A pesar de incorporar una más que el año anterior, este porcentaje está aún lejos del mínimo propuesto por la Comisión Europea que es del 40% del género menos representado, por lo que esta tendencia debería continuar. Sin embargo, existen serias dudas que así sea ya que Ebro Foods justifica no llevar a cabo ninguna política favorable a la contratación de consejeras apelando a la no discriminación, ni positiva ni negativa, de los candidatos. Esta actitud esta en contraposición con la recomendación establecida por la CNMV en el Código Unificado de Bueno Gobierno de buscar deliberadamente candidatos femeninos cuando se produzcan sustituciones de los consejeros y el porcentaje sea especialmente bajo.

En el informe se comunica que dos directivos no Consejeros de la compañía disponen de cláusulas de blindaje para los supuestos de cese o cambio de control. El órgano que autoriza estas cláusulas es el Consejo de Administración y se informa de ello a la Junta de Accionistas. Sin embargo, no se informa sobre qué directivos son los beneficiarios ni sobre la cuantía a la que ascenderían dichas indemnizaciones.

³⁴⁹ <https://www.facua.org/es/noticia.php?id=7494>



En materia retributiva los estatutos de la sociedad indican la elaboración de un informe sobre la política de retribuciones por parte de la Comisión de Selección y Retribuciones, que ha sido aprobado por la Junta de Accionistas como punto separado del orden del día, tal y como se prevé en el artículo 61 ter de la Ley del Mercado de Valores. A pesar de llevarlo a cabo y de la obligación normativa, los estatutos de la sociedad no recogen aún la obligatoriedad de someter el informe a votación consultiva en la Junta y como punto separado del orden del día.

Las cuentas anuales consolidadas informan que la remuneración global devengada durante el ejercicio por los miembros del Consejo de Administración ha sido de 4.545 miles de euros, lo que significa una escasa reducción de un 0,25% respecto a 2012. Además, en el Informe de Remuneraciones de los Consejeros se aportan desglosados los conceptos retributivos como remuneración fija, sueldos por otras funciones, dietas, retribuciones variables a corto y a largo plazo, así como las retribuciones devengadas por pertenencia a otras sociedades del grupo.

En el Informe de Remuneraciones de los Consejeros se afirma que las retribuciones de los mismos están vinculadas a los resultados de la sociedad, tanto la participación estatutaria de todos como la retribución variable del Presidente debido a sus funciones ejecutivas. Respecto a la retribución variable anual ordinaria el informe asegura que el único objetivo a cumplir está asociado al EBITDA, al igual que ocurre con la retribución variable anual diferida, la cual está asociada puramente a objetivos financieros.

Por todo ello, cabe concluir del análisis de la información suministrada la evidente vinculación de la política retributiva del Consejo a la consecución de resultados económicos para el grupo, sin que exista ninguna relación con los resultados o cumplimiento de objetivos en materia social o medioambiental. Este pone de manifiesto la falta de compromiso de la dirección del Grupo Ebro, hacia la consecución de objetivos en cualquier ámbito que no sea el económico, como el social o medioambiental.

Respecto a la existencia de un canal de denuncias, como ya se ha mencionado, la compañía puso en marcha en 2012 un canal confidencial dependiente de la Comisión de Auditoría y Control. Consiste en una dirección de correo electrónico a la que cualquier empleado puede hacer llegar sus denuncias sobre comportamientos irregulares o incumplimientos del Código de Conducta del grupo. La gestión de este correo se lleva a cabo por el Presidente de la Comisión, el cual dispone del único acceso y es el encargado de investigar y esclarecer las denuncias. A pesar de la implantación del mecanismo, en el Informe de RSC no se mencionan los resultados obtenidos el año 2013, el primer ejercicio completo que el canal está operativo. Al no conocer la cantidad de denuncias recibidas y los resultados de las mismas no se puede conocer la eficacia del mecanismo puesto en marcha y si está sirviendo realmente para asegurar el cumplimiento del código interno del grupo. Además de estas deficiencias, se echa en falta una mayor explicación de cómo se ha llevado a cabo la gestión de estas denuncias, las cuales pueden proceder de todas las sociedades del grupo. Es destacable mencionar que en el protocolo de dicho canal se establece una especial atención a aquellas denuncias relacionadas con posibles falsedades financieras o contables, lo que puede dejar entrever un interés menor en el cumplimiento de los compromisos sociales.

Ebro Foods afirma en su informe que los distintos grupos de interés disponen del mismo canal para realizar cualquier comunicación o denuncia, sin embargo, apenas se



proporciona información, no se ha encontrado mención sobre si se asegura el anonimato para las denuncias de fuentes externas ni se publican datos sobre las recibidas y sus resultados. Esto deja bastantes dudas sobre si realmente este canal está siendo utilizado por los distintos grupos de interés y en ese caso si está mejorando la comunicación con los mismos.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **0,79**, situándose en el nivel de *información anecdótica*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **0,82**, situándose en un área de *información anecdótica*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **0,69**, situándose en el estadio de *información anecdótica*.

La memoria se ha presentado por primera vez basándose en la guía GRI 4.0, lo que representa un paso adelante de la compañía. Sin embargo, es especialmente relevante la falta de muchos indicadores, los cuales no están resueltos o se informa de manera incompleta. Además es destacable que la memoria de RSC no incluye una guía o esquema de los indicadores GRI 4.0 en la que se indique el nivel de cumplimiento en cada uno, de modo que clarifique los indicadores informados y se facilite su lectura a los distintos grupos de interés. Tampoco se presenta ninguna revisión o verificación de la misma por parte de una tercera entidad lo que puede restar credibilidad a la información presentada.

Con la aprobación del nuevo Código de Conducta durante el año 2012, este 2013 ha sido el primero que de forma completa ha estado vigente el nuevo código, en el que se especifican los compromisos que Ebro Foods adquiere en las diferentes dimensiones de la RSC. Una de las mayores limitaciones encontradas en el informe es la falta de exposición de mecanismos y sistemas de gestión que garanticen el cumplimiento de los compromisos y políticas en las distintas dimensiones formulados en el Código de Conducta. Se informa sobre los sistemas de gestión establecidos en los distintos centros productivos de cada país, pero fundamentalmente referidos a calidad y seguridad alimentaria, dejando a un lado los referidos a compromisos y políticas adquiridos en materias como los derechos humanos, laborales, medioambiente o responsabilidad de producto.

Además de estas deficiencias, el Informe de RSC presenta mayoritariamente datos descriptivos, obviando presentar un histórico de datos anteriores al año 2013 así como informar de las magnitudes con los ratios de producción que permitirían una comparación y evaluación del progreso experimentado en el desempeño de la compañía.

En relación a la accesibilidad de los datos, los informes se encuentran disponibles en la página web corporativa, con posibilidad de descargarlos fácilmente y publicándose con una periodicidad anual.

El alcance de los datos presentados varía en función de la dimensión analizada. Para la presentación del informe financiero se abarca todas las empresas filiales y participadas por Ebro Foods. Por el contrario, para la presentación de la información ambiental tan sólo se tienen en cuenta los 38 centros productivos situados en 14 países. Por último, para la social se incluyen las 24 sociedades que componen, según Ebro, "el grueso de negocio



del grupo”, excluyendo la sociedad canadiense Olivieri por cerrarse su adquisición en diciembre de 2013. Este nivel de alcance resulta insuficiente ya que si bien esas sociedades pueden representar el grueso del negocio, no se pone de manifiesto ningún análisis sobre el resto de filiales que tiene el grupo y si en esos casos existen riesgos e impactos en los distintos ámbitos, tanto por su localización como por su actividad. El hecho de representar un porcentaje menor en el negocio no implica automáticamente la inexistencia de riesgos.

A esta deficiencia se añade la falta de una exposición o análisis de materialidad por parte de la empresa, lo que sin duda debería ser el primer paso para conocer los aspectos más relevantes para la compañía y sus grupos de interés, y en los cuales debería centrar sus esfuerzos tanto en mitigación de impactos como en minimización de riesgos.

Respecto al reconocimiento y diálogo con sus grupos de interés, la compañía expone que ha realizado una identificación mediante un proceso interno llevado a cabo por el equipo directivo. Así mismo, expone los diferentes canales de diálogo para la comunicación con sus partes interesadas. Cabe mencionar sin embargo que dicha identificación da como resultado una clasificación genérica de los distintos grupos, sobre los cuales no se presenta más datos, como las distintas comunicaciones efectuadas, los resultados de dichas interlocuciones y cómo la empresa intenta integrar las expectativas en sus políticas y procesos. Por toda esta falta de información no se puede saber si realmente la empresa está teniendo en cuenta las expectativas, necesidades o peticiones de sus distintos grupos de interés tanto a la hora de modificar sus compromisos y políticas como a la hora de reportarlos.

En relación a la comparabilidad, como ya se ha mencionado previamente, los informes proporcionados por Ebro Foods sólo permiten comparar su desempeño en el plano económico, desde el informe financiero. Esta dimensión también adolece de falta de información como puede ser presentar un desglose con la cantidad de impuestos abonados o las subvenciones recibidas en cada país donde la empresa opera.

La falta de información de ejercicios anteriores en las dimensiones social y ambiental imposibilita evaluar el desempeño del grupo en estos ámbitos, convirtiendo la información reportada en insuficiente a la hora de valorar positiva o negativamente el progreso de la compañía.

Otra de las grandes deficiencias existente es la desconexión total entre su Código de Conducta, aprobado en 2012, y la memoria de RSC. Si bien el primero dispone de multitud de compromisos y buenas prácticas obligatorias para todo empleado del grupo, es difícilmente entendible que la sola obligación conlleve su total cumplimiento por parte de la empresa, empleados y proveedores. A pesar de ello en el Informe de RSC no se hace ninguna mención sobre los resultados del canal de denuncias, los sistemas de gestión (más allá de calidad y medioambiente) o los controles a proveedores.

Por último, y a la vista de los resultados, se podría decir que la rendición de cuentas de Ebro Foods responde más a una cuestión reputacional y de cumplimiento con la realización del informe de una forma genérica, que a una gestión integrada y transversal de la RSC en el grupo. Además, resulta inviable valorar su progresión a partir de los datos presentados al no permitir la comparación, y lo que es más preocupante, apenas se encuentran objetivos futuros de mejora tanto en la gestión como en la información



reportada, más allá de un par de indicadores que servirán de base y los objetivos de investigación mencionados en su programa de sostenibilidad en el cultivo del arroz.



GRIFOLS, S.A. Grifols

1. 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, Tailandia, Eslovaquia, Singapur, Japón, Malasia, Canadá, China, Colombia y Suecia.

GRIFOLS opera o tiene presencia en los siguientes países considerados paraísos fiscales:

- Irlanda
- Suiza
- Singapur
- EEUU (Delaware)

Índices de inversión socialmente responsable

No se han encontrado evidencias de que en el ejercicio 2013 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, certificados con la norma OHSAS 18.001, sólo para los centros de España.
- Normalización del sistema de Gestión Ambiental, certificado según la norma internacional ISO 14.001, solo para los centros de España. Y la organización Environmental Stewardship Council estadounidense ha reconocido el sistema de gestión medioambiental de la planta de Clayton (Carolina del Norte) con la categoría de *partner*.
- Normalización del sistema de Gestión de Calidad con la norma ISO 9001, y la Normalización específica de Calidad para productos sanitarios con la norma ISO 13485.

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.
- 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. Las fuentes de los factores de emisión utilizados proceden de la Oficina Catalana del Cambio Climático, de la herramienta EPA's Tool y del World Resources Institute.
- La división Bioscience adopta los estándares de calidad en el marco del programa QSEAL (Quality Standards of Excellence, Assurance and Leadership) y el IQPP (International Quality Plasma Program) de la Plasma Protein Therapeutics Association (PPTA).
- En 2013 se ha puesto en marcha el módulo de SAP Talent como herramienta para homogeneizar el sistema de evaluación del desempeño a nivel global.



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 2013	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013	
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 Ambiental 2013	
Código de Conducta para los Empleados de GRIFOLS	
Política Ambiental	
Página web	http://www.grifols.com/es/web/international/about-grifols/code-of-conduct



2. Tablas de resultados

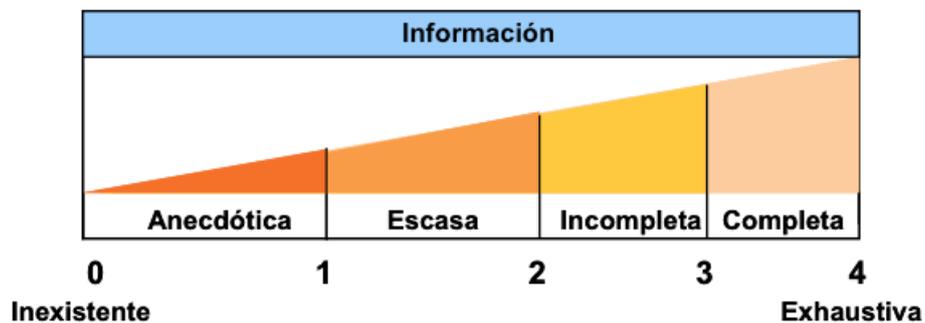
Tabla 1 - Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,29
DERECHOS HUMANOS	0,32
COMUNIDAD	0,67
CORRUPCIÓN	0,20
CONSUMO	0,29
SISTEMAS DE GESTIÓN	0,48
TOTAL EMPRESA	0,54

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	0,55
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	0,48

Tabla 3 - Grados de calidad en la información





3. Contexto general

Un año más, en el ejercicio 2013 GRIFOLS presenta informe de cuentas anuales, informe de gobierno corporativo, informe anual y 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, o aspectos socio-laborales, aunque ha renovado los certificados de gestión medioambiental según la norma ISO 14.001 de todas las empresas del grupo ubicadas en España. 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 o escasa. 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 grupos de interés, como sus clientes, inversores o accionistas.

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 2013. 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.

De la información analizada se puede evidenciar que GRIFOLS, tal como hizo el año pasado, se ha basado en estándar internacional de reporte GRI, aunque no informa sobre el nivel de cumplimiento de los indicadores ni sobre una posible certificación externa. Por otro lado, tampoco se ha encontrado evidencia de la tabla de contenidos GRI, que sí estaba disponible para 2012, y a la cual hacen referencia en la propia memoria ambiental de este año³⁵⁰. Sería deseable que en futuros informes dicha tabla fuera incluida en el propio informe para facilitar su lectura y evaluación del desempeño por los distintos grupos de interés.

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 2013 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

³⁵⁰ Página 48 de la Memoria Ambiental 2013.



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.

Casi toda la información pone de relieve los logros comerciales, financieros y económicos de la empresa, 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.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

GRIFOLS es una empresa de productos hemoderivados, hospitalarios y farmacéuticos, con presencia en 20 países y ventas en 100 países, en proceso de expansión, 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 (de acuerdo con la metodología del Observatorio de RSC), 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 en ningún caso es 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. Grifols 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.



Nombre	Domicilio Social	Actividad
Grifols Worldwide Operations Limited	70 Sir John Rogerson 's Quay Dublin 2, Irlanda	Envasar, etiquetar, almacenar, distribuir, fabricar, desarrollo de productos farmacéuticos y la prestación de servicios financieros a compañías del grupo.
Squadron Reinsurance, Ltd	The Third Floor, The Metropolitan Building, James Joyce Street, Dublin, Irlanda	Reaseguramiento de las pólizas de seguro.
Progenika, Inc	Corporation Service Company, 2711. Centerville road, Suite 4000, Wilmington, Delaware 19808, Estados Unidos	Desarrollo, producción y comercialización de herramientas genéticas, dispositivos de diagnóstico y sistemas y productos terapéuticos para la medicina personalizada y la mejor atención de la salud en general.
GRIFOLS Asia Pacific Pte, Ld	501 Orchard Road nº 20-01, 238880 Wheelock Place, Singapur	Distribución y venta de productos médicos y farmacéuticos.

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. Sería deseable que una empresa del sector de la salud, cuyos ingresos provienen en parte de los presupuestos públicos asociados a las políticas de sanidad, aportase 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 grupos de interés 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).

4.2. Medioambiente

Desde el punto de vista medioambiental, la empresa aporta una memoria de gestión ambiental de 50 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. La compañía cuenta con una política ambiental disponible, afirmando que todos sus colaboradores son conocedores de ella. A este respecto, no se ha encontrado información sobre la política ambiental y controles a



sus proveedores, por lo que no hay constancia de que GRIFOLS establezca algún tipo de condición, cláusula ni mecanismos de control en su cadena de suministro.

En relación a consumos de materias primas, electricidad, agua, y emisiones de GEIs y residuos, la información es bastante más completa que en otros ámbitos, permitiendo la comparabilidad con los dos años anteriores y facilitando la información por divisiones. En algunas ocasiones se expone el dato relativo respecto a la producción, algo que sería deseable que se extendiese al total indicadores de consumo y emisiones, ya que en el término relativo es donde realmente se puede corroborar la mejora o no del desempeño ambiental del grupo. Además de esto, la compañía detalla el grado de cumplimiento de los objetivos de su programa ambiental 2011-2013, del que afirma haber superado el 80% de los mismos.

No se menciona en la documentación analizada que exista algún compromiso corporativo de gestionar la empresa de acuerdo al principio de precaución ni de prevención medioambiental. A pesar de no existir compromiso explícito, GRIFOLS si declara en su memoria establecer las medidas preventivas o correctoras necesarias para minimizar los impactos ambientales mediante los Comités de Medio Ambiente de cada empresa, los cuales buscan asegurar el cumplimiento de los sistemas de gestión y la mejora continua. Sin embargo, no es posible asegurar que estos comités estén presentes en todas las empresas del grupo o al menos en las que sean materiales desde el punto de vista ambiental, ya que no hay mención a su grado de implantación. Por otro lado, no se ha encontrado evidencia de un análisis de riesgos ambientales derivados de su actividad y su localización.

La empresa declara que no ha recibido multas ambientales en el ejercicio 2013.

En relación a los sistemas de gestión ambiental, informa que todos los centros situados en España cuentan con la ISO 14.001, y la planta de Carolina del Norte dispone de un sistema de gestión reconocido por la organización Environmental Stewardship Council con la categoría "Rising Steward". A pesar de esta información, se echa en falta un desglose del resto de centros industriales de la empresa y el grado de implantación porcentual en el grupo, así como datos de años anteriores que permitieran evidenciar la progresión de la compañía.

También informa sobre el cálculo de la huella de carbono según los parámetros del IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change) y sobre su participación en el CDP (Carbon Disclosure Project).

4.3. Protección de los derechos humanos

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. Algo que sin duda resulta preocupante debido a la presencia del grupo en países con riesgo extremo en vulneración de los derechos humanos, como China, México o Colombia³⁵¹.

³⁵¹ Informe de Amnistía: <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2012/world-by-region>



Así mismo, no informa sobre los riesgos que la empresa tiene en relación a los derechos humanos y su posible vulneración en el seno de su actividad, tanto en España como en el resto de países en los que está presente. Al igual que en la dimensión medioambiental, tampoco se ha encontrado ningún tipo de requisito o control a sus proveedores en esta materia.

Por otro lado, en su Código de Conducta GRIFOLS expone que: “tiene el compromiso de mantener un ambiente laboral libre de discriminación y acoso por motivos de raza, creencias religiosas, nacionalidad, género, discapacidad, orientación sexual, edad o por cualquier otra razón”. Esto sin duda es un comienzo para asegurar la no discriminación, sin embargo, sin ningún mecanismo ni sistema de gestión para controlar su cumplimiento no existe garantía de que efectivamente este compromiso se lleve a cabo.

Por último, tampoco se ha encontrado mención expresa al rechazo del trabajo forzoso u obligatorio ni a la utilización del trabajo infantil.

Ante esta falta de información, sería necesaria por parte de GRIFOLS la implantación primero de compromisos de respeto a los derechos humanos y en contra de formas de trabajo forzoso o infantil, además de establecer mecanismos para garantizar su cumplimiento, así como establecer medidas para el control de proveedores en su cadena de suministro.

4.3. Protección de los derechos laborales

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. Sin embargo, no se aporta información de tipología de relación laboral desglosada por país que permitiera entender su política laboral y cómo ésta 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 y número de trabajadores subcontratados. En el Informe Anual se informa que: *“en 2013 la plantilla media acumulada se situó en 11.779 empleados, lo que supone un incremento del 6% con respecto al año 2012. El aumento de personal en el área de operaciones y en algunos centros productivos, la compra de Progenika Biopharma en España y la expansión internacional de la organización explican esta evolución”*, 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, Colombia, Malasia, Argentina, EEUU y China³⁵². 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 humanos³⁵³.

³⁵² Índice Global de Derechos Laborales 2014 de la Confederación Sindical Internacional (CSI): <http://survey.ituc-csi.org/?lang=en>

³⁵³ <http://www.cmecolombia.co/documentos-clave/marco-onu-para-empresas-y-derechos-humanos-y-sus-31-principios-rectores.html>



Resulta especialmente llamativa la falta información respecto a si la empresa reconoce explícitamente y se compromete con el respeto a los derechos de libre asociación y de negociación colectiva. Tampoco se exponen datos en relación a trabajadores afiliados a sindicatos. 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 establecen la ONU y la OIT, lo cual se ve agravado por la falta de información sobre gastos salariales por países. 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.

Respecto a la salud y seguridad laboral, GRIFOLS sí presenta información sobre su adscripción a la Norma del sistema de gestión de la seguridad y salud laboral, certificado OHSAS 18.001, pero implantado sólo en España, estando en proceso de adaptación en cada una de las filiales internacionales. La compañía asegura tener una política de Seguridad y Salud laboral que se basa en la aplicación de los más exigentes criterios de prevención y seguridad en el trabajo, asegurando que todas las empresas del grupo cumplen con la legislación local complementada con la normativa interna. Sin embargo, no es posible acceder a dicha política ni se pueden corroborar los resultados de la misma dado que no se facilita información como el número de accidentes, bajas, víctimas mortales, etc.

Del análisis de la información analizada se podría 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. Todo ello cobra especial relevancia dada la presencia de la empresa, como ya se ha indicado en países especialmente vulnerables, como Tailandia, Singapur, México, Colombia, Malasia, Argentina, EEUU y China.

Por último, es destacable la importancia que la compañía da a la formación de sus empleados respecto a otros aspectos relacionados con los derechos laborales. El grupo dispone de dos academias, "Academia Grifols" y "Grifols Academy of Plasmapheresis" en los dos países donde dispone de más trabajadores (España y EEUU) y de las que se puede acceder a las memorias anuales donde se detallan todas las actividades que llevan a cabo en esta materia³⁵⁴.

4.4. Impacto en la comunidad

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. No se ha encontrado información sobre los procesos de identificación de los

³⁵⁴ <http://www.grifols.com/documents/10192/12731/m-academy-2013-es/011f95b9-436a-4fca-8191-014103f4d075>



misimos, ni hay evidencia de 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 Fundación Probitas la memoria de gestión medioambiental señala que *"en cuanto al programa RAI-Ayudas al comedor escolar, de refuerzo de la alimentación infantil, en 2.013 ha llegado a 1.600 niños de 81 escuelas en 15 municipios de Cataluña y Murcia"*, y sobre la fundación José Antonio GRIFOLS Lucas la memoria de gestión medio ambiental dice expresamente que *"trabaja para la mejora del bienestar de las comunidades locales de Estados Unidos facilitando ayudas en materia de educación y salud a los donantes de plasma"*. En este sentido, en la página web corporativa se puede encontrar acceso a la información detallada de las fundaciones, incluyendo memorias anuales de sus actividades, basadas fundamentalmente en la educación, promoción y ayudas a la investigación en disciplinas afines a la actividad de la empresa.

A este respecto, en la memoria ambiental se señala que *"el compromiso con la comunidad local se manifiesta mediante la intensa actividad de las fundaciones y los dos museos"*³⁵⁵, lo que pone de manifiesto la posible confusión entre la gestión de RSC en relación a la comunidad local y la acción social, la cual nunca debería sustituir a la primera sino estar integrada mediante la determinación de riesgos e impactos derivados de la actividad de la empresa, además de la implantación de canales bidireccionales con las comunidades locales buscando la integración, siempre que sea posible, de sus expectativas y necesidades en la gestión de la empresa.

De esta manera 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.

4.6. Corrupción

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. Sin embargo, no se ha encontrado evidencia 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.

Respecto a medidas anticorrupción, en su código de conducta, Grifols dice: "ningún empleado ofrecerá pago alguno u otras ventajas económicas a funcionarios públicos,

³⁵⁵ Página 17 de la Memoria Ambiental 2013.



políticos o partidos políticos, ni directa ni indirectamente, con la finalidad de influir en las decisiones de la Administración Pública". Esta prohibición, sin embargo, queda muy lejos de ser una medida efectiva al presentar tan sólo como método de control del mismo la comunicación al superior o a través del canal Ethics Point, del que no se presentan ni medidas ni resultados a la hora de gestionar estas denuncias.

4.7. Protección de los consumidores

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. A pesar de su situación particular, en la que sus clientes no son los consumidores finales del producto desarrollado, la empresa no aporta información sobre conflictos, 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 al respecto.

4.8. Gobierno corporativo

GRIFOLS presenta su informe de gobierno corporativo de acuerdo al modelo de reporte oficial de la CNMV, siendo esta dimensión de análisis la 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, proveedores u otros grupos de interés. En el caso de 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*".

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. El informe sobre la política de retribuciones es sometido a votación con carácter consultivo a la junta general de accionistas y como punto separado del orden del día. Además, se ofrece información sobre la retribución desglosada de los consejeros y de manera individual en el informe sobre remuneraciones. Por otro lado, 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 94 beneficiarios de dicho tipo de protección, el año 2012 eran 18 miembros lo que supone una subida del 522%, fundamentada en la inclusión este ejercicio de cualquier empleado del grupo, además de los consejeros ejecutivos y alta dirección que ya se informaba anteriormente. La decisión sobre estos contratos es tomada por el consejo, y no se comunica ni consulta a la junta general de accionistas.

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 doce miembros, cuatro de ellos son externos independientes, uno externo dominical, cuatro consejeros externos y tres consejeros ejecutivos. Sólo dos de estas personas son mujeres, una más que el año anterior. Aparte de manifestar la "*intención de conseguir, progresivamente, un equilibrio entre consejeros hombres y mujeres a lo largo de los próximos ejercicios*", no se ha encontrado evidencia de la existencia de más 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 9 veces durante 2013. Se establece que los consejeros deben asistir a las reuniones, y que en caso de inasistencia ésta debe ser justificada.

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.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **0,54**, situándose en el nivel de *información anecdótica*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **0,55**, situándose en un área de *información anecdótica*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **0,48**, situándose en el estadio de *información anecdótica*.

El alcance de la información puesta a disposición de los grupos de interés en la memoria cubre todos los centros de GRIFOLS de ámbito internacional, tanto productivos como



comerciales y de servicios. Esto contrasta con muchos indicadores de los que sólo se informa de datos en España o Estados Unidos.

No 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 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, incluyendo algunos datos sobre aspectos sociales 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 líneas de negocio 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 debido a 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 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. 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, la adscripción a la norma ISO 14.001 de sistema de gestión ambiental (sólo para los centros de España), la adscripción a la norma ISO 9.001 de sistema de gestión de calidad, la norma ISO 13.485 de calidad para productos sanitarios, 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 procedimientos 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 2013. De este modo, no se reporta con detalle sobre resultados del ejercicio 2013, 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 se debería considerar 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 2013 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. Además de ello, el alcance de la información reportada varía en



cada indicador dependiendo del grado de cumplimiento del mismo, obviando en muchas ocasiones la información de la parte del negocio que no cumple dicho indicador.

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 aprobó el 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), informando que durante el 2014 se elaborará el futuro programa ambiental 2014-2016.

GRIFOLS en su memoria de gestión ambiental 2013 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.



INDUSTRIA DE DISEÑO TEXTIL, S.A. *Inditex*

1. Datos generales

Productos/servicios

INDITEX ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

Diseño, fabricación, distribución y venta de artículos de moda, esencialmente ropa, calzado, complementos y productos textiles para el hogar³⁵⁶. Su actividad se desarrolla a través de distintos formatos comerciales, como son Zara, Pull & Bear, Massimo Dutti, Bershka, Stradivarius, Oysho, Zara Home y Uterqüe.

Inditex no incluye a Lefties en su memoria, salvo en lo relativo al grupo fiscal³⁵⁷. Pese a ello y en relación a esta empresa señala en su web³⁵⁸: “..Lefties es una de las principales empresas de moda Low-Cost del panorama nacional... pertenece a Inditex, uno de los mayores grupos de moda y distribución del mundo”.

Alcance geográfico

Al cierre del ejercicio 2013 (31 de Enero del 2013), INDITEX, S.A. tenía presencia comercial en 87 países, con un total de 6.340 tiendas³⁵⁹ (331 tiendas más que el ejercicio anterior) distribuidas en Europa, Asia, África, América y Oceanía.

INDITEX opera o tiene presencia en los siguientes países:

Alemania, Andorra, Arabia Saudí, Argelia, Argentina, Armenia, Ary Macedonia, Australia, Austria, Azerbaiyán, Bahrein, Bélgica, Bosnia, Brasil, Bulgaria, Canadá, Chile, China, Chipre, Colombia, Corea del Sur, Costa Rica, Croacia, Dinamarca, EAU, Ecuador, Egipto, El Salvador, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estados Unidos, Estonia, Filipinas, Finlandia, Francia, Georgia, 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, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Taiwán, Tailandia, Túnez, Turquía, Ucrania, Uruguay y Venezuela.

³⁵⁶ Según el Artículo 2.1 a) 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.” En los apartados b y sucesivos señala otros objetos: la participación en el capital social de otras sociedades, la explotación de dichas acciones, servicios de administración, estudios y proyectos y la creación de diseños industriales y comerciales, explotación o cesión de diseños y de la propiedad industrial, la adquisición y enajenación de bienes muebles e inmuebles, derechos, títulos en cuanto sirvan al tráfico que constituye su objeto.

La Memoria Anual 2013 en su página 80 señala como actividad principal “distribución de artículos de moda, esencialmente ropa, calzado, complementos y productos textiles para el hogar.”

³⁵⁷ Memorial Anual. Pág. 193.

³⁵⁸ <http://www.lefties.com/inditex-sel/?redirect=true>

³⁵⁹ Memoria Anual 2012. Pág. 138



De esta manera está en 87 mercados, uno más que el pasado ejercicio, habiéndose introducido como nuevo mercado en Argelia.

Índices de inversión socialmente responsable:

En el ejercicio 2013, INDITEX informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable³⁶⁰:

- FTSE4Good, lleva 12 años.
- Dow Jones Sustainability Index, el año pasado nombraba su segunda posición en el índice, este año no hace tal referencia.

Normativa Internacional

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

- Declaración Universal de los Derechos Humanos. (Al comprometerse con Marco Ruggie)
- Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)
- Convenio Marco sobre Cambio Climático de la ONU-Protocolo de Kyoto (Nombrada en Plan Estratégico Sostenibilidad 2007-2010)
- 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:

- UNI GLOBAL UNION (www.uniglobalunion.org).
- The United Nations Global Compact (www.globalcompact.org).
- Ethical Trading Initiative (ETI) (www.ethicaltrade.org).
- Acuerdo marco internacional y protocolo de actuación con la International Textile, Garment and Leather Workers Federation (ITGLWF) (www.itglwf.org).
- Programa Better Work de la OIT (www.betterwork.org).
- The CEO Water Mandate (www.ceowatermandate.org)
- Sustainable Apparel Coalition (www.apparelcoalition.org).
- Textile Exchange (www.textileexchange.org).
- Better Cotton Initiative (www.bettercotton.org)
- Código de buenas prácticas tributarias.
- OHSAS 18001:2007
- 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 2008
- ISO 14001

³⁶⁰ Memoria Anual. Pág. 170.



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 2013	http://www.inditex.com/documents/10279/13717/Grupo_Inditex_Memoria_Anual_2013.pdf/c7f9b034-5046-4143-a442-d4fae43d759a
Código de Conducta y Prácticas Responsables	http://www.inditex.com/documents/10279/88163/Codigo-de-conducta-y-practicas-responsables.pdf/79fc6e30-b94e-435a-957c-4e5b20f7f65d
Código de Conducta De Fabricantes y Proveedores	http://www.inditex.com/documents/10279/88163/Conducta-de-fabricantes-y-proveedores.pdf/d296b971-36d9-4745-a2a7-759f0fb70005
Estatutos Sociales	http://www.inditex.com/documents/10279/14200/Grupo_INDITEX_Estatutos-sociales-2014.pdf/f87662c9-2bbc-4e53-870d-59983482ce23
Informe Anual de Gobierno Corporativo.	http://www.inditex.com/documents/10279/145239/11+Grupo_INDITEX_informe_corporativo_13.pdf/b632d9a3-98e3-48bd-b8f7-6a443f0bdf20
Orden del día de la Junta General de Accionistas. 15 Julio de 2014	http://www.inditex.com/documents/10279/145239/2+ORDEN+DEL+DIA.pdf/cb12b5d6-bdc1-403d-b79d-11346b323dad
Informe anual sobre las remuneraciones de los consejeros.	http://www.inditex.com/documents/10279/145239/14+Informe+remuneraciones+2013.pdf/b083fd14-0d90-4a09-8abb-c80c599ae046
INDITEX Sostenible 2011-2015	http://www.inditex.com/documents/10279/26309/INDITEX_Sostenible_1115_es.pdf/b5182877-3851-436a-b02b-a568b8510754
Reglamento Interno de Conducta en Materia Relativa a Mercados de Valores	http://www.inditex.com/documents/10279/14200/Grupo_INDITEX_ReglamentoInternoConducta.pdf/e8987634-3a65-437b-ae57-9500bc3bbd7a
Página web INDITEX	http://www.inditex.com/home



2. Tablas de resultados

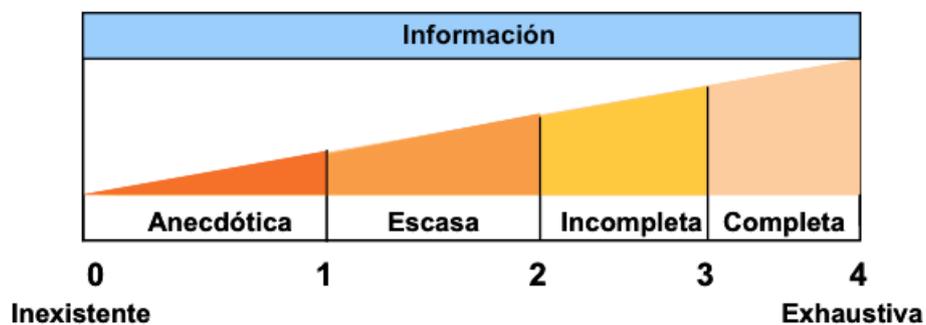
Tabla 1 - Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,64
DERECHOS HUMANOS	1,42
COMUNIDAD	1,73
CORRUPCIÓN	1,80
CONSUMO	1,57
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,83
TOTAL EMPRESA	1,67

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,63
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,83

Tabla 3 - Grados de calidad en la información





3. Contexto general

Respecto a la evaluación de riesgos derivados del alcance geográfico de las operaciones y sector de actividad se ha tenido en cuenta una serie de índices de los que cabe extraer la situación de distintos países en los que tiene presencia INDITEX, y de ellos su riesgo y vulnerabilidades respecto a los aspectos que se presentan:

- Índice de vulnerabilidad al cambio climático basado en el Climate Risk Index 2012 - Germanwatch³⁶¹:

Riesgo extremo: Filipinas, Serbia, Bosnia Herzegovina, Rusia, Estados Unidos, Perú y Ucrania.

Riesgo alto: Colombia China, Bulgaria, Sudáfrica, Croacia, Eslovaquia, Georgia, Italia, España, Argelia, Argentina, Hungría, Honduras, Ecuador, Corea del Sur, India, República Dominicana, Japón, Montenegro y Canadá.

- Corrupción: basado en el índice de Transparency International - Corruption Perception Index 2013³⁶²

Riesgo extremo: Venezuela.

Riesgo alto: Ucrania, Kazajistán, Honduras, Líbano, Rusia, Azerbaiyán, Guatemala, República Dominicana, Egipto, Indonesia, México, Argentina, Tailandia, Ecuador, Panamá, Filipinas, India, Argelia, Colombia, Armenia, Marruecos, Perú, El Salvador, China y Grecia.

- Índice de riesgo respecto a los derechos labores: basado en Índice Global de los Derechos Laborales 2014³⁶³ - CSI:

Riesgo extremo: Ucrania, Catar, China, Corea del Sur, Emiratos Árabes Unidos, Filipinas, India, Arabia Saudí, Argelia, Colombia, Malasia, Egipto, Guatemala, Grecia, Turquía.

Riesgo alto: Bahréin, Jordania, Kuwait, Líbano, Indonesia, Tailandia, Omán, Marruecos, Argentina, Estados Unidos, México, Perú, El Salvador, Honduras y Panamá.

- Derechos Humanos: basado en Human Rights Risk Index 2014 - Maplecroft

Riesgo extremo: Indonesia, Filipinas, Egipto, Rusia, Arabia Saudí, India, China, Colombia, México.

Riesgo alto: Armenia, Georgia, Kuwait, Jordania, El Salvador, Bahréin, Israel, Líbano, Kazajistán, Azerbaiyán. Ucrania, Catar, Tailandia, Túnez, Honduras, Malasia, Omán, Guatemala, República Dominicana, Ecuador, Sudáfrica, Emiratos Árabes Unidos, Argelia, Venezuela, Turquía, Perú, Marruecos, Brasil.

³⁶¹ Climate Risk Index 2012 - Germanwatch

<https://www.germanwatch.org/en/download/8551.pdf>

³⁶² Transparency International - Corruption Perception Index 2013

<http://cpi.transparency.org/cpi2013/results/>

³⁶³ Índice Global de los Derechos Laborales 2014 - CSI

http://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/survey_ra_2014_esp_v2.pdf



- Discriminación de género: basándonos en el índice del World Economic Forum - The Global Gender Gap Index 2012³⁶⁴

Riesgo extremo: Arabia Saudí, Marruecos, Omán.

Riesgo alto: Argelia, Indonesia, Chile, México, Italia, Perú, Rumanía, Colombia, Brasil y Rusia.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

En el apartado de fiscalidad INDITEX no aporta información nueva a la que ya presentaba en el ejercicio anterior. Fue en 2012 cuando presentó como novedad ciertos avances en lo que a su contribución tributaria se refiere, pero sin llegar aquella a ser suficiente. Este año, como señalamos, queda estancada en su progresión de apertura y transparencia, sin seguir la línea de otras multinacionales líderes en sus sectores que cada vez van exponiendo de una forma más pormenorizada y desglosada sus aportes a las respectivas haciendas públicas de los países donde trabajan.

Presenta la información desglosada en impuestos directos, dentro de estos incluye, "entre otros, impuestos sobre beneficios, contribuciones a los sistemas de seguridad social o tributos sobre productos y servicios, o impuestos medioambientales", en total 2.165 millones de euros frente a los 1.930 del pasado ejercicio. Sobre la categoría de contribución tributaria recaudada, contribución indirecta dentro de la que "se incluyen tributos como el IVA o el pago de las retenciones derivadas de las retribuciones pagadas a empleados", recaudó 2.139 millones de euros, en el año 2013 fueron 2.169 millones de euros.

El desglose que sigue haciendo es por continentes y no por países, como cabría esperar; de hecho en una de las zonas de mayor importancia estratégica para INDITEX como es Asia, no sólo no individualiza por país sino que agrega en un solo dato los continentes de Asia, África, Oceanía y resto del mundo, excluyendo América y Europa. Se considera este desglose por país especialmente importante, y sería deseable lo presentara en futuros informes, a fin de conocer la aportación que realiza a países que tienen una relevancia en su producción como los casos de Bangladesh, China, India o Marruecos.

Indudablemente estos países, que no se destacan por facilitar servicios sociales y prestaciones públicas robustas, requieren de las rentas que deben pagar las grandes empresas para poder atender a sus ciudadanos y balancear las desigualdades sociales existentes.

INDITEX destaca esta idea en su apartado de contribución fiscal refiriéndose a los importantes retornos de su actividad para los Estados³⁶⁵, "...además de los impuestos que Inditex abona de forma directa a las haciendas públicas de todos los mercados en los que opera, de su actividad en esas regiones se derivan importantes retornos que el Grupo recauda para los Estados". Pero al no facilitar el desglose por país no se puede conocer la

³⁶⁴ The Global Gender Gap Index 2012

http://www3.weforum.org/docs/WEF_GenderGap_Report_2012.pdf

³⁶⁵ IRC 163



contribución real que realiza a estas sociedades. Si realizamos una agregación similar a la que presenta bajo la contribución fiscal en "Asia y resto del mundo" pero en tema de proveedores, se podría ver que en esa zona tiene 741.499 trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para INDITEX, lo que supone un 83,01% del total de trabajadores de sus proveedores, 893.245 en total. Así está contribuyendo un 10% del total de sus impuestos allá donde tiene un 83,01% del total de los trabajadores de sus proveedores.

Tras haber introducido el año pasado por primera vez información agregada, en este ejercicio no aporta la comparación entre 2012-2013 lo que sería deseable en futuras memorias a fin de dar a conocer los cambios de un año a otro, permitiendo así a los distintos grupos de interés, en aplicación de los principios de claridad y comparabilidad, analizar la evolución y tendencia.

INDITEX pone en valor su contribución impositiva en España y un año más sigue destacando su alta aportación a la balanza de pagos con un 31% del total de exportaciones en su sección; aportación a España que es algo que desde otros sectores se considera no es posible evidenciar³⁶⁶.

En referencia a si INDITEX publica de forma transparente las subvenciones recibidas en cada uno de los países en los que opera según el Indicador G4- EC4³⁶⁷, "...No se han recibido desde gobiernos ayudas significativas en materia de subvenciones, premios, derechos de vacaciones o asistencia de crédito a la exportación". No especifica la cuantía de las bonificaciones por inversión, algo que sí hacía los ejercicios anteriores. El pasado año, era un total de 2.278.000 de euros. Por otro lado INDITEX señala³⁶⁸, sobre exenciones o créditos fiscales, que las sociedades que integran el Grupo consolidado se han acogido a los beneficios fiscales previstos en la normativa fiscal en vigor de cada país por importe de 22.603 miles de euros, frente a los 18.151 miles de euros del ejercicio anterior. En la información facilitada se desconoce el desglose por país.

INDITEX no hace público que tenga una política fiscal, ni facilita información sobre cuáles son los principios que rigen la constitución de nuevas compañías o los mecanismos para evitar la constitución de sociedades con fines de elusión fiscal. De igual manera sería deseable en futuras memorias que la empresa informase sobre los criterios para la fijación de precios de productos y servicios entre empresas del grupo, algo criticado en la prensa internacional,³⁶⁹ donde se señala que se evitaron de pagar 100 millones en 2013. Por último se espera mayor transparencia en las condiciones de préstamo intragrupo, y sus mecanismos de control.

En la información de 2013 también deja de hacer referencia a las provisiones sobre procedimientos por litigios, ni el resultado de las que el año pasado señalaba tenían en

³⁶⁶ Inditex se aprovecha de la ley para librarse de pagar 900 millones de impuestos en España:
<http://www.elconfidencial.com/economia/2013/06/17/inditex-se-aprovecha-de-la-ley-para-librarse-de-pagar-900-millones-de-impuestos-en-espana-123156/>

³⁶⁷ Memoria Anual. Pág. 288.

³⁶⁸ Memoria Anual. Pág. 194.

³⁶⁹ Ortega's Zara Fashions Tax Avoidance by Shifting Profits to Alps
<http://www.bloomberg.com/news/2014-02-26/ortega-s-zara-fashions-tax-avoidance-by-shifting-profits-to-alps.html>



Grecia, Francia y Estados Unidos³⁷⁰, de igual manera no destaca que tenga sanciones o multas de las que sí reporta la prensa extranjera³⁷¹.

Un año más, fruto del análisis de la composición societaria del grupo³⁷², se encuentran sociedades participadas por INDITEX con presencia en paraísos fiscales de acuerdo con la metodología del Observatorio de RSC³⁷³, siendo este año un total de 20 empresas, una más que en el ejercicio anterior, cuyos nombres, domicilio social y actividad se exponen en el siguiente cuadro:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Zara Mexico, B.V.	Amsterdam - Holanda	Cartera
Zara Holding, B.V.	Amsterdam - Holanda	Multicadena Cartera
ITX Financien III, B.V.	Amsterdam - Holanda	Financiera
Zara Management, B.V.	Amsterdam - Holanda	Cartera
ITX Financien, B.V.	Amsterdam - Holanda	Financiera
Zara Taiwan, B.V.	Amsterdam - Holanda	Cartera
Massimo Dutti Taiwan, B.V	Amsterdam - Holanda	Cartera
ITX Merken, B.V.	Amsterdam - Holanda	Prestación de servicios.
Pull & Bear Taiwan, B.V.	Amsterdam - Holanda	Cartera
Bershka Taiwan, B.V. 100,00%	Amsterdam - Holanda	Cartera
Zara Home Taiwan, B.V.	Amsterdam - Holanda	Cartera
Zara Vastgoed, B.V.	Amsterdam - Holanda	Inmobiliaria
Zara Holding II, B.V	Amsterdam - Holanda	Cartera
ITX Financien II, B.V.	Amsterdam - Holanda	Financiera
ITX RE	Dublín - Irlanda	Actividad Aseguradora.
Vastgoed Asia, Ltd.	Hong Kong - China	Inmobiliaria
ITX Holding, S.A.	Friburgo - Suiza	Cartera
ITX Trading, S.A.	Friburgo - Suiza	Multicadena Compras
Tempe Trading 50,00%	Friburgo - Suiza	Comercialización de calzado
Tempe Trading Asia Limited 50,00%	Hong Kong - China	Comercialización de calzado

En este listado se incluyen aquellas empresas cuya actividad tiene un carácter instrumental o financiero, y cuya ubicación geográfica no tiene relación con el tipo de operaciones que realiza INDITEX, así como aquellas cuya descripción de actividad es operativa, pero referida a operaciones en terceros países. No se incluye por tanto aquellas otras que, aun estando en países considerados paraísos fiscales, tienen una actividad de venta al público a través de sus tiendas, como son los casos de Macao, Sudáfrica, Luxemburgo, San Juan de Puerto Rico y Montevideo.

De la información facilitada por INDITEX no es suficiente para que a los grupos de interés se les permita entender cuál es la estrategia global del grupo en referencia a su actividad en estos territorios. En aras de una mayor transparencia debería informar sobre los mecanismos establecidos para evitar la constitución de sociedades con fines de elusión fiscal, de los criterios para la consideración de territorios como paraísos fiscales o países de riesgo desde el punto de vista fiscal, con baja fiscalidad, o exenciones extraordinarias.

³⁷⁰ Memoria Anual. Pág. 151.

³⁷¹ Il fisco condanna il fondatore di Zara a pagare una multa di 33 milioni di euro
<http://www.fashionmagazine.it/ItemByCategory.aspx?ItemID=46684>

³⁷² Memoria Anual. Pág. 214.

³⁷³ En la metodología general del estudio puede encontrarse el posicionamiento del Observatorio respecto a la consideración de paraísos fiscales y el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC".



Más si cabe cuando se sigue constatando que INDITEX a lo largo de los últimos años existe un progresivo aumento de las empresas domiciliadas en estos territorios, 13 sociedades en 2009, 16 en 2010, 17 en el ejercicio de 2011, 19 en 2012 y 20 en el periodo de estudio de este informe.

De igual manera sería deseable una mayor transparencia a la hora de informar sobre el tipo de actividad de las sociedades y volumen de negocio generado así como los beneficios país.

Es por todo lo señalado hasta ahora que puede considerarse que existe cierta falta de transparencia fiscal y que, a pesar de los principios enunciados por la propia empresa³⁷⁴, el Código de Buenas Prácticas Tributarias, y a partir de ciertas informaciones aparecidas en diversos medios de comunicación se pudiera entender o interpretarse que esta presencia responda a una estrategia de elusión fiscal del grupo³⁷⁵. Por ello y para poder verificar el compromiso asumido por la empresa en esta materia, sería positivo que en futuras ediciones facilitase información más detallada sobre su estrategia fiscal y operaciones realizadas en los diversos países donde tiene presencia. 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, pues la evasión y elusión fiscal por parte de las grandes empresas priva a los Gobiernos de miles de millones de dólares, dando lugar a un rápido aumento de la desigualdad.

4.2. Medioambiente

INDITEX en su memoria del ejercicio de 2013 presenta la información medioambiental con una estructura diferente a la que lo hacía en años anteriores, que era tratada de una manera más dispersa justificándose en la condición de transversalidad de la dimensión ambiental. Este año presenta la cuestión a través de una triple estrategia de agua³⁷⁶, energía³⁷⁷ y de biodiversidad³⁷⁸ que confluyen en su estrategia de sostenibilidad 2011-2015 siendo todo ello enmarcado dentro de la Política Medioambiental de Inditex³⁷⁹.

De esta manera las novedades son la Estrategia Global de Energía y la Estrategia de Biodiversidad, que tienen sus correspondientes documentos programáticos en la página web y que presentan algún proyecto nuevo, pero que en esencia no parece que implique

³⁷⁴ Memoria Anual. Pág. 263.

³⁷⁵ Inditex compra parte de sus productos en Bangladesh desde una subsidiaria suiza.

http://www.eldiario.es/llamadmeismael/Inditex-Bangladesh-subsidiaria-domiciliada-Suiza_6_185541451.html

³⁷⁶ Estrategia global del agua.

http://www.inditex.com/documents/10279/28230/Grupo_INDITEX_gestion-sostenible-agua-en.pdf/785d6f4e-d3f9-46df-a46f-03f81a27259b

³⁷⁷ Estrategia global de energía.

http://www.inditex.com/documents/10279/91101/Inditex+Global+Energy+Strategy_ENG.pdf/4443bf91-5104-4098-a48f-c264a64e4c35

³⁷⁸ Estrategia global de biodiversidad.

http://www.inditex.com/documents/10279/91082/Inditex+Estrategia+Biodiversidad_ESP.pdf/43a55d6b-c96c-413b-a0dc-c97be7d8dccc

³⁷⁹ Política medioambiental

http://www.inditex.com/documents/10279/91082/Pol%C3%ADtica_medioambiental_Inditex_ESP.pdf/927ed555-bf5b-469c-8679-8bcb37e1b0e2



un cambio en la forma de entender o implementar la dimensión medioambiental sino más bien en la manera de estructurarla y presentarla a sus grupos de interés.

Aún así, sigue dividiendo la información facilitada por una parte dentro de la sección de "retos objetivos y oportunidades", y posteriormente, al final de la memoria, presenta dentro del denominado balance de sostenibilidad los indicadores medioambientales.

En este sentido no quedan suficientemente claros los objetivos expresados a través de indicadores cuantitativos dentro de la primera parte de "retos, objetivos y oportunidades", donde sólo señala alguno de ellos como la reducción del 20% de la intensidad energética de operaciones propias por cada artículo puesto en el mercado o alcanzar un 100% de tiendas ecoeficientes. No explica el por qué no expone otros objetivos como la reducción de las emisiones en el 20%, o el reducir el consumo de agua un 50% en tiendas y centros logísticos en 2020. De igual manera existe disonancia entre los objetivos que presenta en las estrategias en la memoria y los especificados en la página web.

Puede generarse cierta confusión también en el planteamiento temporal pues tratándose del plan de sostenibilidad 2011-2015³⁸⁰ los objetivos son para 2020. A ello hay que añadir que sólo se explica en el balance de sostenibilidad, como decimos al final de la memoria, que la línea de base tomada es la de 2005, siendo esta línea de base 2011 para el caso de la estrategia del agua. Se considera que esta información debiera darse también dentro de los "retos y objetivos" para que exista una comprensión clara y exhaustiva de los mismos, más si cabe cuando el análisis del grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos que presenta en el balance de sostenibilidad³⁸¹ no es puesto en comparación con las líneas de base generando todo ello una dispersión poco aclarativa dentro de la Memoria Anual

Respecto a la normativa, INDITEX señala "como parte de su normativa interna, el contenido de los acuerdos y convenios, nacionales o internacionales, a los que se ha adherido"³⁸², de igual manera exige a sus proveedores y fabricantes el "compromiso constante con la protección del medioambiente y cumplirán los estándares y exigencias establecidos en la legislación aplicable local e internacional"³⁸³.

En referencia a los riesgos que genera la actividad de INDITEX en materia medioambiental, la compañía no realiza una explicación de los mismos de manera pormenorizada por área de actividad y zona geográfica sino que trata la cuestión a lo largo de la memoria a través de los sistemas de gestión ambiental, procedimientos y protocolos, o en el análisis de materialidad, así como dentro de la Política de Gestión de Riesgos³⁸⁴ que se desarrolla y complementa a través de políticas específicas en relación con determinadas unidades o áreas del Grupo, en este caso la Política de Gestión de Riesgo Medioambiental. Pero como señalamos no se encuentra un reconocimiento y análisis explícito de los riesgos y amenazas de su actividad de manera transparente, más teniendo en cuenta que INDITEX, como se señala arriba en este informe, tiene actividad en países donde existe riesgo medioambiental extremo, a saber Filipinas, Serbia, Bosnia Herzegovina, Rusia, Estados

³⁸⁰ Plan estratégico ambiental: Inditex 2011-2015

http://www.inditex.com/documents/10279/26309/INDITEX_Sostenible_1115_es.pdf/b5182877-3851-436a-b02b-a568b8510754

³⁸¹ Memoria Anual. Pág. 160.

³⁸² Código de Conducta y Practicas Responsables. Pág. 7.

³⁸³ Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores. Pág. 6.

³⁸⁴ Memoria Anual. Pág. 235.



Unidos, Perú y Ucrania; y riesgo alto en Colombia China, Bulgaria, Sudáfrica, Croacia, Eslovaquia, Georgia, Italia, España, Argelia, Argentina, Hungría, Honduras, Ecuador, Corea del Sur, India, República Dominicana, Japón, Montenegro y Canadá. Señala que realiza un mapa de riegos que mantiene permanentemente actualizado, pero sigue sin tratarse como documento abierto a los grupos de interés.

Específicamente no nombra el principio de prevención, salvo en lo que a ello respecta como firmante del Pacto Mundial, aún así las medidas y programas que presenta en la memoria avalan que se trabaja en aquel sentido. Aporta como novedad una interesante tabla en la que presenta todas las iniciativas en cada una de las tres estrategias, Estrategia Global del Agua, Estrategia Global de Energía, y la Estrategia de Biodiversidad, en cada uno de las fases de la cadena de producción, es decir, materias primas, fabricación, logística, tiendas y en el uso y fin de vida del producto.

En referencia al compromiso de aplicación del principio de precaución INDITEX no lo menciona explícitamente para la cuestión del medioambiente, remitiéndose exclusivamente en el indicador G4-14 al sistema de control de riesgos.³⁸⁵

En futuras memorias se espera que presente información más exhaustiva sobre el análisis de los impactos ambientales significativos que genera su actividad de una manera más sistemática y pormenorizada. A modo de ejemplo, señala que teniendo el algodón como principal materia prima, apuesta por algodón orgánico, y da formación en ese sentido a sus proveedores. Ha colocado en el mercado 3,5 millones de prendas 100% ecológico³⁸⁶, pero no señala información respecto a las prendas que pudieran no ser de estas características, más si cabe teniendo en cuenta que el total de las prendas puestas en el mercado en 2013 han sido 948.745.988 prendas³⁸⁷.

Por otro lado se pone de manifiesto la tensión existente ente la estrategia de crecimiento global de INDITEX que, aunque con cierta desaceleración, este año tuvo un incremento en su volumen de negocio con la apertura neta de 331 tiendas, y los incrementos en consumos, emisiones y residuos. Tensión de difícil solución que queda gráficamente reflejada en la comparativa del incremento emisiones GEI de CO₂ motivadas por las exportaciones transportadas en avión a países como China.³⁸⁸

Presenta un programa de auditorías y capacitación técnica de la cadena de suministro, pero el gran número de fábricas y de proveedores hace que sólo hayan realizado análisis de evaluación del grado de aplicación de la Guía de Sustancias Químicas al 16%³⁸⁹ de la cadena de suministro.

Respecto al cumplimiento del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores en las fábricas y talleres activos asociados a proveedores con compra en 2013³⁹⁰, Asia sigue siendo el continente con un menor porcentaje. Siendo el continente donde más proveedores tiene se trata de una cuestión a mejorar, más si cabe cuando el pasado año estaba también en ese escalón por debajo del resto de los continentes en los que más del

³⁸⁵ Memoria Anual. Pág. 282.

³⁸⁶ Memoria Anual. Pág. 86.

³⁸⁷ Memoria Anual. Pág. 142.

³⁸⁸ Memoria Anual. Pág. 146.

³⁸⁹ Memoria Anual. Pág. 76.

³⁹⁰ Memoria Anual. Pág. 85



90% de los proveedores cumplen la especificación del art 12 del Código de Conducta que arriba citábamos.

INDITEX no hace referencia a lo largo de su memoria a la cuestión de las sanciones administrativas o multas sino que lo hace cuando presenta los indicadores del Global Reporting Initiative, en el indicador G4-EN29 sobre valor monetario o número de sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental señala que *“no ha registrado a través de los canales disponibles ninguna sanción o multa significativa en 2013.”*³⁹¹

Todos los centros logísticos de INDITEX cuentan con un Sistema de Gestión Ambiental certificado conforme a la norma internacional ISO 14001 y señala que en 2013 se ha comenzado a integrar un sistema de gestión energética en el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001³⁹².

Como viene siendo habitual en memorias precedentes el conjunto de indicadores que presenta dentro del apartado dedicado al balance de sostenibilidad es aquel que tiene una mayor proyección temporal, cinco años, reportando datos desde 2009, lo que se traduce en que se trate del área de la memoria donde aporta una mejor comparabilidad y donde más fácilmente puede medirse la evolución y la tendencia. Aún así, en ciertos casos no queda claro el alcance geográfico de estos datos y si exclusivamente quedan reducidos a España.

En referencia a la información medioambiental sobre materias primas, el indicador G4-EN1³⁹³ deja de señalar que no aplica, como se determinaba en memorias anteriores, aún así no reporta información específica. Hay que tener en cuenta que INDITEX en el presente ejercicio ha pasado de 869.167.058 a 948.745.988 prendas puestas en el mercado, lo que ha tenido que significar un incremento muy importante de materias primas requeridas.

La medición de gases contaminantes desglosa por emisiones directas e indirectas³⁹⁴. Crece el CO₂ provocado por aviones, motivado como hemos señalado anteriormente por el incremento en la exportación a China. INDITEX sigue sin desglosar el tipo de gas, NOX, SOX o reductores de la capa de ozono.

Existe un incremento en el consumo eléctrico³⁹⁵ en sedes y fábricas por segundo año consecutivo. Pese a que este consumo eléctrico es más desequilibrado respecto a la generación de energías renovables y trigeneración, siendo un 45%, viene a serlo menos que el año pasado cuando suponía más del 50%. Señala que el motivo de tal incremento es la ampliación de la sede central y del edificio de oficinas de Massimo Dutti. También se aprecia un incremento en el consumo energético de centros logísticos y transporte, motivado, según la compañía, por la automatización de las operaciones. El consumo de gasóleo desciende.

En referencia a los residuos sigue sin incluir los generados en las tiendas, sin justificar tal exclusión. Por el contrario contabiliza los generados en sedes, fábricas y los centros logísticos. Deja de señalar que estos datos están circunscritos a España, algo que sí

³⁹¹ Memoria Anual. Pág. 290.

³⁹² Memoria Anual. Pág. 80.

³⁹³ Memoria Anual. Pág. 288.

³⁹⁴ Memoria Anual. Págs. 146 y 147.

³⁹⁵ Memoria Anual. Págs. 144.



señalaba en la memoria de 2012³⁹⁶, lo que genera cierta confusión. Es de destacar el incremento en todo tipo de residuos industriales, principalmente cartón y papel, plásticos, maderas y residuos textiles que hacen que se pase de 11,2 millones de kilos a 12,4. Lo mismo ocurre con los residuos urbanos y asimilables así como con los residuos urbanos tanto de plástico como de cartón y papel relativos al número de prendas puestas en mercado³⁹⁷. En cuanto a los residuos peligrosos ha existido un incremento en los electrónicos, fluorescentes, que ha triplicado el número de kilos, filtros de aceite, envases metálicos contaminados, absorbentes contaminados, pinturas y envases de plásticos contaminados.

4.3. Protección de los derechos humanos

INDITEX informa sobre el compromiso de respetar los derechos humanos por igual en los distintos países en los que tiene actividad obligándose con el Marco de la Naciones Unidas que tienen por base los Principios Rectores sobre empresas y derechos humanos³⁹⁸ y siendo firmante del Pacto Mundial³⁹⁹. En su Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores, art 14.2⁴⁰⁰ hace referencia a la legislación nacional y a convenios y acuerdos, considerando al propio Código como estándar mínimo, y privilegiando las legislaciones nacionales o internacionales, así como otros compromisos adquiridos en caso que sean más favorables para el trabajador. En este sentido señala que las auditorías sociales las realizan⁴⁰¹ *“equipos de profesionales independientes, con dominio del idioma y de la legislación laboral y medioambiental local, para garantizar un adecuado cumplimiento, tanto de las exigencias en materia laboral contempladas por las Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), como de los Derechos Humanos recogidos en las principales Convenciones que regulan esta materia.”*

En la exposición del Marco Ruggie, INDITEX señala que es denunciante su incumplimiento frente al Comité de Ética, pero en el apartado específico del Comité de Ética en el que se señalan sus funciones y las garantías no se vuelve a hacer referencia a los Principios Rectores sino que exclusivamente señala que velará por el cumplimiento del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores así como el Código de Conducta y Prácticas Responsables. Con ello parece deseable que existiera una mayor integración del Marco Ruggie en este plano formal y declarativo, que siempre generan confianza y legitimidad en las actuaciones así como una mayor credibilidad sobre la propia compañía, eliminando la imagen de que el compromiso con los Principios Rectores sea sólo declarativo puntual y aislado en una reseña de la memoria.

Una de las herramientas para garantizar el cumplimiento de los derechos humanos es el Acuerdo Marco IndustriALL, del que viene informando desde hace años en sus memorias; en este sentido sería interesante que INDITEX facilitara una evaluación de dicho acuerdo, presentando los logros alcanzados así como las dificultades de la puesta en práctica del mismo, inputs, mejoras, recomendaciones realizadas, etc. Se trata del acuerdo de referencia, con quien señala se trabaja mucho los clústers de proveedores, y debería tener

³⁹⁶ Memoria Anual. Págs. 293.

³⁹⁷ Memoria Anual. Págs. 149.

³⁹⁸ Memoria Anual. Pág. 52.

³⁹⁹ Memoria Anual. Pág. 281.

⁴⁰⁰ Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores. Pág. 7.

⁴⁰¹ Memoria Anual. Pág. 289.



una mayor reflejo en la memoria y desde la óptica de la rendición de cuentas devolver a las partes interesadas información sobre las metas alcanzadas con el mismo.

INDITEX no incluye información específica a los derechos indígenas, salvo la referencia que realiza a programas de acción social, donde colabora con comunidades indígenas en Bangladesh y América del Sur.

La empresa, no hace una mención específica de los riesgos generados por sus propias actividades y como resultado de sus relaciones comerciales, paso inicial y básico para una verdadera rendición de cuentas y de una implementación de políticas y procedimientos que garanticen la aplicación del principio de debida diligencia.

Estos riesgos se encuentran concentrados en la gestión que de su cadena de proveedores, al estar estos ubicados en países de alto y extremo riesgo de vulneración de Derechos Humanos.

Señala que este año 2013 aprobó su estrategia para la gestión de la cadena de suministro⁴⁰², 2014-2018, basada en objetivos y líneas de actuación, a saber, identificación, evaluación, optimización y sostenibilidad, de la cadena.

En este sentido pasando a valorar la información proporcionada sobre las políticas activas de control de proveedores, materializadas éstas básicamente en su plan de auditorías, se valora positivamente el número de auditorías Pre-assessment realizadas: 1.425 frente a las 113 del pasado año⁴⁰³.

INDITEX informa que tiene un total de 1.592 proveedores situados en 46 países⁴⁰⁴, pero al exponer las auditorías por país⁴⁰⁵ reporta sobre un total de 40 países, con lo que se entiende que hubo proveedores de 6 países a los que no se les hizo ningún tipo de auditoría en este ejercicio.

Destaca que el 51% de su producción tiene origen en proveedores cercanos a la sede central, es lo que denomina apuesta por un aprovisionamiento de proximidad, España, Portugal y Marruecos, pero estos sólo representan el 11,16% de los trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para INDITEX mundialmente. Sería deseable que INDITEX mostrara sus aprovisionamientos por países para saber la relevancia que cada uno tiene en el total de su producción.

Diferencia sus proveedores entre los proveedores con compra, no utilizados y nuevos. De aquellos que no son utilizados no se informa de su diferentes grado de cumplimiento del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores de Inditex, ni tampoco de su clasificación en el rating de proveedores, algo que se considera sería interesante para futuras memorias, ya que siguen siendo proveedores suyos y de los que no se reporta información a los grupos de interés. En cambio se entiende que deben estar siendo incluidos dentro de los proveedores formados en trazabilidad, ya que este número en algún caso como el de Asia, donde se señalan son 840, es mayor al de proveedores con

⁴⁰² Memoria Anual. Pág. 53.

⁴⁰³ Memoria Anual. Pág. 55.

⁴⁰⁴ Memoria Anual. Pág. 54

⁴⁰⁵ Memoria Anual. Pág. 154.



compra, que son 738, sesgo que puede estar generando cierta confusión e incoherencia en la forma de reportar la información. También es posible que se trate de proveedores que no pertenecen a la primera línea, en cualquier caso, INDITEX debería dar información exhaustiva al respecto para evitar especulaciones por parte de los grupos de interés.

Respecto a años anteriores, ya en 2012 se perdió la información de la asiduidad con la que se realizan las auditorías según rating, información que se considera capital, pues la periodicidad de las auditorías tiene una relación directa con los riesgos que se generan en las fábricas de los proveedores, siendo responsabilidad de INDITEX el que esas auditorías sean realizadas con la mayor asiduidad posible a fin de reducir riesgos. En 2011 se informaba que eran de 24, 18 y 12 meses, para los proveedores clasificados como tipo A, B, ó C respectivamente. Se desconoce en la actualidad si los plazos han sufrido algún tipo de variación, información que en el presente ejercicio, junto con la información de los plazos, se ha dejado de detallar el significado de la clasificación de los tipos de proveedores, que en 2012 sí se incluía, y se señalaba que eran:

Proveedor A

Riesgo mínimo. Cumple con el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores

Proveedor B

Riesgo bajo. Incumple algún aspecto no relevante del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores

Proveedor C

Riesgo medio. Incumple algún aspecto sensible del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores

Proveedor PAC

Proveedor sujeto a un Plan de Acción Correctivo

Proveedor PR

Proveedor en proceso de auditoría

Debido a la relevancia de esta información, se considera debe mantenerse en la memoria para que esta pueda ser comprendida por sí misma y a fin de que los grupos de interés puedan conocer exactamente la razón de ser clasificados en uno u otro nivel de cumplimiento del Código de Conducta. También sería deseable una especificación de qué es aquello que INDITEX considera aspectos no relevantes y aspectos sensibles dentro de su Código de Conducta, pues todos hacen referencia a Derechos Humanos y Laborales básicos y de los que un analista externo no tiene forma de conocer las diferencias de criterio específicos que finalmente hace que un proveedor sea categorizado como de nivel A, B o C. Igualmente, de esta manera, señala tener tolerancia cero en aquellos fabricantes o proveedores que no muestren avances en la mejora de aspectos críticos del Código de conducta, pero no explica cuáles, de todos los aspectos que trata el Código, son aquellos que considera críticos.

Se considera por otro lado que INDITEX debería justificar la ausencia de reporte del cumplimiento de varios de los aspectos del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores, a saber: trazabilidad de la producción, seguridad en el trabajo (reporta sólo de higiene, dejando la componente de seguridad del artículo 10 del Código⁴⁰⁶), salud y seguridad del producto.

⁴⁰⁶ Código de Conducta para Fabricante y Proveedores. Pág. 6.



La tabla de cumplimiento del Código de Conducta agrega la información en cuatro bloques en función de si el cumplimiento está por debajo del 50%, o ya sea por encima del 50%, 70% ó 90%. Se considera que esta forma de agregar los datos no da una imagen fiel de la realidad y no permite comparar correctamente ni la evolución del cumplimiento ni las diferencias reales no ya entre países, como sería deseable, sino entre los distintos continentes. Como novedad diferencia entre los proveedores que son descartados por motivos comerciales y aquellos que son descartados por incumplimiento con el Código de Conducta⁴⁰⁷. Estos proveedores los presenta agregados por continentes, al igual que el ejercicio pasado, sería deseable en futuras memorias fuesen reportados por países.

Varias comparativas respecto a años anteriores sólo son expuestas en el balance de sostenibilidad, al final de la memoria, lo que incomoda el análisis ya que existen otras clasificaciones en la que sí se presentan las comparativas en la sección de retos y objetivos, sería interesante existiese un criterio definido que facilitara la evaluación y la comprensión de la memoria anual.

En la tabla Proyecto D, Planes de Acción Correctivo⁴⁰⁸, no presenta la comparativa con 2012, además, deja de presentar el porcentaje de éxito, que el año pasado sí presentaba.⁴⁰⁹ Cuando calculamos este indicador puede observarse que en todos los continentes el porcentaje de éxito ha bajado en todos los continentes menos en África. Así porcentualmente pasan de 100% a 69% en América, de 75% a 38% en Asia, donde es especialmente grave debido al número de proveedores y clústers que allí tiene, de 58% a 50% en Europa no comunitaria y de 80% a 24% en la Unión Europea. Esto contrasta con la información que sobre Auditorías pre-assesment se facilita, ya que sí muestra el porcentaje de ellas que son aptas y que en comparación con el ejercicio de 2012 suponen una mejora que ya celebrábamos arriba en este informe.

Como novedad presenta las auditorías de producción y señala que son para garantizar la trazabilidad de su cadena de producción verificando los procesos que necesita el proveedor para elaborar el producto, sus capacidades de asumir las cantidades pedidas en los tiempos demandados, sus sistemas de gestión, y otros aspectos relacionados con el Código de Conducta. No explica los resultados de esas auditorías, sólo presenta el número de las que realiza, sin señalar el tipo deficiencias encontradas así como las medidas de mejora o acompañamiento que han sido tomadas.

De hecho, sobre las auditorías de producción INDITEX señala que son "... una de las herramientas de las que dispone para garantizar la trazabilidad de su cadena de producción reforzada durante 2013⁴¹⁰", con lo que en sí misma la novedad es que se trata del primer año en el que aportan datos sobre este tipo de auditoría. En la parte expositiva de la memoria donde se explica esta información, el número de auditorías realizadas vienen agregadas, una vez más, por continentes y no por países, este desglose por país se encuentra en el balance de sostenibilidad⁴¹¹. Analizando esta última tabla se puede observar que en realidad son seis países donde se realizan este tipo de auditorías, con lo que el presentar la información de seis países difuminadas en continentes no parece que responda a los principios de claridad y transparencia, no aporta información relevante ni

⁴⁰⁷ Memoria Anual. Pág. 60.

⁴⁰⁸ Memoria Anual. Pág. 59.

⁴⁰⁹ Memoria Anual. Pág. 72.

⁴¹⁰ Memoria Anual. Pág. 60.

⁴¹¹ Memoria Anual. Pág. 154.



añadida, sino todo lo contrario. Sus grupos de interés pueden apreciar más fácilmente y valorar la tabla del balance de sostenibilidad, donde se señala que del total, 820 auditorías, en Marruecos se realizaron 307, en Argentina 239, en Brasil 108, Turquía 84, Bangladés 62 y China 20. De esta manera se aprecia rápidamente que el número de auditorías de producción es más bajo en aquellos países donde tiene un mayor número de fábricas asociadas a proveedores con compra⁴¹². También destaca la ausencia absoluta de este tipo de auditorías en uno de los clústers de mayor importancia para INDITEX como es el de la India, donde reporta que no se ha hecho ninguna auditoría de producción. Parece de igual manera llamativo el bajo número de estas auditorías en Bangladés, que como se viene señalando y es públicamente conocido, se trata de uno de los países con mayores riesgos en sus fábricas, donde se han producido los grandes desastres de la industria textil y que con pasmosa periodicidad han seguido ocurriendo incluso durante el periodo de estudio a pesar de las medidas anunciadas, y donde destaca, como señalamos el desastre del Rana Plaza.

La cuestión de las auditorías de producción lleva directamente al tema de las líneas de proveedores; INDITEX a lo largo de toda la memoria no hace ninguna referencia explicativa a las diferentes líneas de proveedores, ni señala a qué nivel de las mismas son referidas las auditorías realizadas. Sería deseable una información más exhaustiva en este sentido. Se valora positivamente el que en 2013 se haya reforzado el control sobre la trazabilidad por medio de un sistema on-line, en el que todos los proveedores que forman parte de la cadena de suministro gestionan su cartera de fabricantes e intercambian con INDITEX información actualizada sobre ellos. Se considera básica esa labor de recensión de información de líneas de aprovisionamiento que están por debajo de los primeros proveedores, por niveles y de una manera comprensiva, así como su publicación.

Parece paradójico que no haga pública una información tan relevante en su propia memoria y sí la facilite a las partes interesadas, en comunicaciones a Clean Clothes Campaign donde informa que en 2012 tiene por un lado proveedores de primera línea, 1.434, y proveedores subcontratados 2.878. En 2012, INDITEX, reportaba en su memoria sobre un total de 1.434 proveedores, con lo que se evidencia, como señalábamos arriba, que únicamente informa sobre los proveedores de primera línea. No existe información de ningún tipo en la memoria respecto a esos 2.878 subcontratados de los que reporta a la CCC, cifra sorprendente por ser la primera vez que se hace pública para analistas externos y porque suponen el doble del número de proveedores de los que aporta información en su memoria. Siguiendo esta política en la forma de reportar se entiende que en la memoria objeto de estudio en nuestro informe, la de 2013, el número que publica de proveedores 1.592, siguen siendo los de primera línea, sin que tenga referencia del número de subcontratados.

Se espera que en futuras memorias esta información esté actualizada y pormenorizada, aportando como señalamos, el mayor nivel de detalle respecto a los proveedores por debajo de la primera línea, publicando la lista completa con nombres y direcciones de sus fábricas proveedoras, pues se considera esta es la mejor manera de prevenir incidentes, más allá de la exención de responsabilidad que la cláusula del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores determina cuando prohíbe derivar la producción a terceros sin aprobación previa de INDITEX. Así sería deseable que INDITEX, en su condición de líder del sector profundizara más en las auditorías a esos niveles. Más si cabe cuando se conoce

⁴¹² Memoria Anual. Pág. 152.



que es ahí, en ese nivel de producción, donde se han venido concretando los riesgos del sector, incendios, derrumbes de fábricas, además de falta de respeto a derechos humanos y conculcando derechos laborales⁴¹³.

Señala que se realiza una labor de formación de auditores externos, para que conozcan las metodologías de INDITEX y se ajusten a sus metodologías; el pasado ejercicio señalaba que estos trabajos se hacían con la consultora Verité, o en colaboración con la Social Accountability International (SAI) acreditando a auditores internos⁴¹⁴; pero este ejercicio no hace referencia a este tipo de estándares internacionales, algo de importancia capital, más si cabe cuando ha existido un incremento muy notable en este tipo de auditorías, pasando de 2.537 en 2012 a 4.110 en 2013⁴¹⁵.

INDITEX señala que tiene un mapa en el que incluye los principales riesgos⁴¹⁶ agrupados en distintas categorías, junto con una evaluación de los mismos en función de su impacto potencial. Informa que mantiene actualizado este mapa pero no lo hace público, algo que sería muy interesante de cara a futuras memorias a fin de que las partes interesadas pudieran conocerlo y aportar sus ideas de cómo evitar tales riesgos.

En referencia a los mecanismos de remedio INDITEX no señala un procedimiento específico con una metodología referenciada y establecida de manera genérica para los casos en los que haya provocado o contribuido a provocar consecuencias negativas a través de sus actividades. La empresa en referencia a estos mecanismos se remite en su memoria al Comité de Ética, a los Planes de Acción Correctivos o al Plan Prevención y Remediación del Trabajo de Menores⁴¹⁷. En aquellos casos en los que ha tenido que hacer frente a denuncias o incidentes relacionados con derechos humanos INDITEX ha respondido de diversa manera, así podemos destacar dentro de los muchos casos que se han dado en la industria⁴¹⁸, aquellos a los que últimamente ha tenido que hacer frente la compañía:

- Rana Plaza: INDITEX contribuye como donante al fondo de desastre del Rana Plaza, pero no hace pública su contribución, así como los criterios a los que aquella responde, con lo que se desconoce por parte de los grupos de interés el apoyo que verdaderamente ha realizado a los damnificados. Otras empresas sí que hicieron pública su contribución⁴¹⁹.
- Smart Fashion⁴²⁰: Enero de 2013, 8 fallecidos, 19 heridos y 250 trabajadores sin empleo. Cubre el coste hospitalario y compensaciones acordadas con todas las partes implicadas⁴²¹, no se cuantifica ni se determina los criterios utilizados para la definición de estas compensaciones.

⁴¹³ El historial de los gigantes del textil en Bangladesh

<https://www.diagonalperiodico.net/global/historial-gigantes-del-textil-bangladesh.html>

⁴¹⁴ Memoria Anual 2012. Pág. 152.

⁴¹⁵ Memoria Anual. Pág. 141.

⁴¹⁶ Memorial Anual. Pág. 235.

⁴¹⁷ Memorial Anual. Pág. 52.

⁴¹⁸ Hazardous workplaces: Making the Bangladesh Garment industry safe.

<http://www.cleanclothes.org/resources/publications/2012-11-hazardousworkplaces.pdf>

⁴¹⁹ Donantes Rana Plaza.

<http://www.ranaplaza-arrangement.org/fund/donors>

⁴²⁰ Nuevo incendio en una fábrica en Bangladesh se cobra la vida de 7 trabajadoras.

<http://www.ropalimpia.org/es/noticias/349/nuevo-incendio-en-una-fabrica-en-bangladesh-se-cobra-la-vida-de-7-trabajadoras>

⁴²¹ Memorial Anual 2012. Pág. 83.



- Otros casos en los que ha habido denuncias y no ha reportado públicamente si ha efectuado algún tipo de compensación fueron los casos de Brasil⁴²², India⁴²³, o Marruecos⁴²⁴.

Una de las cuestiones de relevancia en referencia a compensaciones, responsabilidad y el remedio que debieran dar a las víctimas es el tema de los casos en los que la empresa dejó de proveerse de la fábrica siniestrada con anterioridad al incidente; en esos casos se dilucida cual es la responsabilidad que tiene la compañía. Esto es algo a lo que tiene que dar respuesta INDITEX en los casos del Rana Plaza y de Tung Hai Group.

En el caso del Rana Plaza, el informe Still Waiting⁴²⁵, de la CCC, señala que *“Receipts found in the factory suggest that Lefties production was being carried out as late as October 2012.”* (Existían recibos de Lefties que sugerían producción a fecha de Octubre de 2012). INDITEX señala que no había recibido producción de ellos en los últimos 12 meses antes del colapso, pero que contribuía por sentido de responsabilidad con los trabajadores. CCC señala que ese periodo de doce meses es arbitrario y que las violaciones constructivas del edificio existían con anterioridad a esos doce meses con lo que existiría responsabilidad por parte de INDITEX.

En el caso de Tung Hai Group⁴²⁶, INDITEX reconoció que utilizó sus servicios hasta junio de 2012, habiendo colapsado en mayo de 2013.

Se traen estos casos a colación para tratar la cuestión de la debida diligencia, no para evaluar la responsabilidad jurídica, algo que queda fuera de las pretensiones de este estudio, aunque hay que tener en cuenta como la proposición de ley en Francia⁴²⁷ con el objetivo de extender la responsabilidad de las transnacionales por la violación de derechos humanos tanto en Francia como allá donde se cometa la violación.

De haber realizado auditorías en las que se detecten irregularidades, parece claro que el proceder con debida diligencia implicaría el comunicarlas y el compartir tales irregularidades con los sindicatos. El dejar de producir también forma parte de las actuaciones propias, pero parece que no suficientes a la luz del espíritu de los Principios Rectores. En este sentido sería interesante por parte de INDITEX la publicación de auditorías, tal y como demandan los grupos de interés y marca el Acuerdo sobre Seguridad de Bangladés, al fin y al cabo, información más extensa y profunda que la que viene

⁴²²El gobierno de Brasil denuncia a Zara por usar mano de obra esclava en más de 30 talleres
<http://www.setem.org/blog/es/federacion/el-gobierno-de-brasil-denuncia-a-zara-por-usar-mano-de-obra-esclava-en-mas-de-30-talleres>

⁴²³ Trabajo esclavo en la India: tres empresas españolas están incluidas en la 'lista negra'
<http://www.elconfidencial.com/espana/2012/03/23/trabajo-esclavo-en-la-india-tres-empresas-espanolas-están-incluidas-en-la-lista-negra-94749>

“Maid in India” http://somo.nl/publications-en/Publication_3783

Captured by Cotton: http://somo.nl/publications-en/Publication_3673/at_download/fullfile

⁴²⁴ La moda española en Tânger: trabajo y supervivencia de las obreras de la confección.

<http://www.ropalimpia.org/documentos/publicaciones/Moda-espanola-en-Tanger.pdf>

⁴²⁵ Still Waiting. Six months after history's deadliest apparel industry disaster, workers continue to fight for compensation.
http://www.cleanclothes.org/resources/publications/still-waiting/at_download/file

⁴²⁶ Inditex fabricó ropa en el nuevo taller arrasado en Bangladesh, donde fallecieron siete trabajadores

http://www.infolibre.es/noticias/mundo/2013/05/09/un_nuevo_incidente_una_fabrica_textil_bangladesh_causa_siete_muertos_3527_1022.html

⁴²⁷ Proposición de ley en Francia.

<http://www.assemblee-nationale.fr/14/propositions/pion1519.asp>



facilitando respecto al cumplimiento de los proveedores de su Código de Conducta⁴²⁸. La importancia de hacer seguimiento a las auditorías viene dada por los casos en los que aun habiéndose certificado con la SA8000 han existido desastres posteriores⁴²⁹.

No es labor de este informe el evaluar la historia de los desastres en las fábricas de Bangladesh y el número de víctimas que han producido en los últimos años, está sobradamente documentado en informes de distintas organizaciones; pero sí se quiere poner la vista sobre la puesta en práctica de los Principios Rectores, y especialmente la cuestión de la debida diligencia que las empresas deben mostrar en la gestión de los riesgos e impactos que sus actividades pueden provocar en la sociedad y el medioambiente. Consideramos para ello interesante tomar de referencia la historia de la firma del Accord⁴³⁰ tras el colapso del Rana Plaza y los sucesos ocurridos en ese proceso. El Acuerdo versa sobre la seguridad contra incendios y en los edificios en Bangladesh (2013). Se trata de un acuerdo independiente destinado a hacer de todas las fábricas de confección de ropa en Bangladesh lugares de trabajo seguros. El acuerdo fue diseñado por los sindicatos bangladesíes e internacionales junto con otros grupos laborales, siendo el único al contar con el apoyo de todos los actores clave en materia de derechos laborales. Accord ha sido firmado por más de 150 marcas y minoristas internacionales, que están de acuerdo en un compromiso de 5 años para invertir en fábricas más seguras.

[INDITEX, tras la firma del Accord debería asumir su rol de líder de la industria textil, sin limitarse al papel de seguidor, como hasta ahora, de las denuncias y demandas de los grupos de interés; así debería de exportar este tipo de documentos y compromisos a otros países donde vienen dándose problemáticas similares y donde también tiene presencia, como por ejemplo Pakistán⁴³¹ y Camboya.⁴³²](#)

Por último en referencia al trabajo forzoso y al trabajo infantil, destacar cómo INDITEX prohíbe ambas prácticas en los artículos 1 y 2 de su Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores⁴³³ aún así, ha existido un escándalo en Argentina donde ha sido acusada Zara, principal formato comercial de INDITEX, de producir en condiciones de esclavitud, algo que ha sido recogido tanto en prensa nacional⁴³⁴ como en la internacional⁴³⁵, y que la compañía no referencia en su memoria.

⁴²⁸ Memoria Anual. Pág. 58.

⁴²⁹ Fatal Fashion.

http://somo.nl/publications-en/Publication_3943/at_download/fullfile

⁴³⁰ La historia tras el Bangladesh Fire and Safety Accord.

<http://www.cleanclothes.org/resources/background/history-bangladesh-safety-accord>

⁴³¹ Al menos 314 muertos en el incendio de una fábrica textil en el sur de Pakistán

<http://www.elmundo.es/elmundo/2012/09/12/internacional/1347425370.html>

⁴³² Camboya: Alto a la violencia gubernamental contra trabajadores

http://www.labourstartcampaigns.net/show_campaign.cgi?c=2134&src=lsmm

⁴³³ Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores. Pág. 3.

⁴³⁴ Zara recurre al trabajo esclavo en Argentina. 8 Abril 2013.

<http://www.publico.es/internacional/zara-recurre-al-esclavo-argentina.html>

⁴³⁵ La ONG Alameda ha llevado a cabo varios escraches en las tiendas argentinas de Zara y ya ha popularizado un lema sobre Inditex: "EsclaviZará".

<https://www.diagonalperiodico.net/global/zara-produce-condiciones-esclavitud-argentina.html>



4.4. Protección de los derechos de los trabajadores.

En referencia al entorno laboral que la empresa proporciona a sus trabajadores, y si se trata de un entorno seguro y saludable, INDITEX en 2013 es la primera vez que incluye una tabla sobre la incidencia de los accidentes de trabajo y duración media de la baja, lo que tras venir siendo demandando en nuestros últimos informes se valora muy positivamente, a pesar de que exclusivamente facilite tal información para España y no aporte datos respecto al resto de países del mundo en los que tiene trabajadores la compañía. Al ser el primer año no se puede comprobar evolución apreciando si existe o no mejoría en los datos presentados.

En el campo de la prevención de riesgos laborales⁴³⁶. INDITEX destaca que durante el año 2013 se ha completado la certificación OHSAS 18001 en todos los centros logísticos y fábricas del Grupo Inditex en España, planeando en el siguiente ejercicio extenderlo a las tiendas de tres de sus formatos comerciales, Zara, Pull & Bear y Zara Home.

INDITEX señala que en sus auditorías sobre proveedores uno de las cuestiones revisadas son los procesos de lavanderías a fin de verificar que el proceso de sandblasting no se utiliza, pues está prohibido por la compañía. Ya la Campaña Ropa Limpia⁴³⁷ dentro de la clasificación que hacía de las empresas multinacionales en función de las fases evaluadas destacaba que les "queda mucho por hacer" respecto a la primera acción propuesta por la campaña que era "la comunicación que ha realizado respecto al uso del sandblasting"; y en referencia a la segunda acción, "la implementación de la prohibición del sandblasting", la Campaña señalaba que "les queda algo más por hacer".

Respecto a la transparencia en su sistema retributivo, INDITEX sigue presentando carencias en la información facilitada, al igual que en años anteriores. No publica cifras de evolución de salarios, distancia entre salario más bajo y más alto, la comparativa por países respecto al salario mínimo legal, ni el reparto por categorías del coste total de los salarios, datos todos ellos que se espera puedan ser consultados en memorias futuras.

A este respecto aporta la misma información que el pasado año, el gasto total de personal dividido en sueldos (fijos y variables) por un lado y la contribución a la seguridad social por otro. También presenta el incremento de sueldos anual, el cual pasa de crecer un 13,9% en el ejercicio pasado a hacerlo un 5,7% en el año objeto de este estudio, al igual que las contribuciones a la seguridad social que pasan de incrementarse en un 14% en 2012 a hacerlo sólo en un 7% en 2013⁴³⁸.

Pero como años anteriores el problema que siguen denunciando los grupos de interés son los salarios en la cadena de suministro, continuando con la campaña de salarios dignos⁴³⁹ en la que se considera que las empresas deben explicar públicamente qué entienden por "salarios dignos", especificar qué cifras manejan, qué método de cálculo han empleado y qué plan piensan llevar a cabo para hacer que los trabajadores los reciban. El salario digno

⁴³⁶ Memoria Anual. Pág.93

⁴³⁷ <http://www.nosandblasting.org/empresas.php>

⁴³⁸ Memoria Anual. Pág.93

⁴³⁹ Las 10 excusas de las empresas para no pagar salarios dignos:

<http://www.ropalimpia.org/adjuntos/noticias/materiales/Las%2010%20excusas%20m%C3%A1s%20utilizadas%20por%20as%20empresas%20.pdf>



es un derecho humano, y así es como lo concibe y reclama la sociedad civil, como un derecho, no un acto de responsabilidad, voluntario, sino obligatorio, derecho del propio trabajador, fácilmente repercutible al consumidor final si se tiene en cuenta que el salario es entre el 1 y el 3% del precio de la prenda⁴⁴⁰.

A este respecto INDITEX por su parte incluye por primera vez en su memoria, con lo que da más importancia y relevancia al asunto, algo a lo que ya venía comprometiéndose a través de su Código de Conducta, que el salario al que se comprometen sus proveedores debe ser *“.. suficiente para cubrir, al menos, las necesidades básicas y aquellas otras que pudieran ser consideradas necesidades adicionales razonables de los trabajadores y sus familias⁴⁴¹”*. Por otro lado señala que *“fruto del trabajo de monitorización ha detectado que en algunas regiones el salario mínimo legal no es suficiente para cubrir estas necesidades... por lo que considera una prioridad el establecimiento de medidas conjuntas con los grupos de interés para eliminar estas diferencias.”*

A este respecto hay que hacer dos consideraciones. Por un lado el que en la memoria de 2013 sea cuando INDITEX ponga de relieve que ha detectado que la diferencia entre salario mínimo legal no es suficiente para cubrir las necesidades, supone no haber tenido en cuenta lo que se denunciaba con anterioridad, y que ya la Asian Floor Wage⁴⁴² definió como parámetro digno en 2009. Ya se señalaba en nuestro informe del pasado año cómo esta organización calcula los salarios dignos en la zona asiática, considerando criterios como la vivienda, la atención médica, la ropa, el transporte y la educación, tras lo cual debe quedar una pequeña cantidad de ahorros para poder hacer frente a posibles imprevistos.

La otra cuestión que señala INDITEX es la prioridad de establecimiento de medidas para eliminar las diferencias entre *“salario legal y decente”*. Para ello determina que el enfoque de la compañía se basa en facilitar la intervención de todas las partes implicadas. Parece echarse en falta una concreción mayor por parte de INDITEX, pues no anuncia más medidas que correspondan al compromiso que anuncian. Otras compañías adoptan un instrumento de evaluación comparativa creíble en torno a los salarios dignos, o publicación de los costes de elaboración de cada producto. Sería también deseable compromisos respecto a sus prácticas sobre precios, o la definición y cuantificación de salario digno en cada uno de los países en los que produce.

Por otro lado, en lo que respecta no ya a su cadena de suministro sino a sus propios trabajadores, no existe cláusula similar, de *“salario decente”*, en su Código de Conducta, pero también se encuentran protestas contra las condiciones salariales de estos⁴⁴³, algo que corrobora el Informe mundial sobre los salarios 2012/2013 de la OIT⁴⁴⁴, que destaca que la renta anual destinada a la remuneración de la mano de obra ha experimentado una reducción desde los años 80, efecto contrario del que han experimentado las rentas del capital.

⁴⁴⁰ Si a ‘nuestras’ empresas les va bien...

<https://www.diagonalperiodico.net/global/20873-si-nuestras-empresas-les-va-bien.html>

⁴⁴¹ Memorial Anual. Pág. 57.

⁴⁴² <http://www.asiafloorwage.org/>

⁴⁴³ Cuando comprar barato sale caro

<http://blogs.publico.es/esther-vivas/2013/01/08/cuando-comprar-barato-sale-carro/>

⁴⁴⁴ Informe mundial sobre los salarios 2012/2013. Organización Mundial del Trabajo.

Los salarios y el crecimiento equitativo.

http://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_195244.pdf



La compañía anuncia su compromiso con la no discriminación a través de sus Códigos de Conducta, tanto para Fabricantes y Proveedores, artículo 3, como para el de Prácticas Responsables, artículo 4.3. Señala que el cumplimiento de este compromiso por parte de los proveedores es de más del 90% en toda su cadena de suministro.

Asimismo, INDITEX explica en la memoria⁴⁴⁵ los planes y proyectos de integración por un lado en cumplimiento de la Ley de Integración Social de Minusválidos, y por otro sus proyectos Stylepack, For&From y Jeunes y Salta. Se valora positivamente, demostrando el compromiso frente a la discriminación la adaptación a las diferencias culturales que recogen los programas Clean To Wear y Save to Wear.⁴⁴⁶

De igual manera el tipo de contrato sólo lo plantea para el caso de España, no para el resto de países. Diferencia, como decimos para España, entre contrato temporal e indefinido, habiendo dejado el pasado ejercicio de presentar la comparativa anual, algo que sí hacía en 2011. Si se hace este ejercicio esta comparativa, se evidencia que ha vuelto a niveles de temporalidad de 2010, cuando el 20% de la plantilla tenía contrato temporal.⁴⁴⁷

En este ejercicio recupera la información sobre el número de horas de formación, que en 2011 presentaba para España sólo, y que en 2012 dejó de facilitar. Este año aporta un desglose por un total de 21 países, agrupando Suecia, Finlandia, Dinamarca y Noruega dentro de Escandinavia.

En la últimas memorias INDITEX venía haciendo referencia y poniendo en valor su primer puesto en la clasificación Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa.) de las 100 mejores empresas para trabajar cada año, en este ejercicio ha dejado de nombrar el referido índice.

Elimina la comparativa del número de trabajadores de las plantillas de los fabricantes que trabajan para INDITEX en cada uno de los clústers⁴⁴⁸, algo que sí se incluía el pasado año⁴⁴⁹ y que permitía evaluar la evolución anual. Así, una vez más si se realiza esta comparativa, los analistas podrán observar el caso de Bangladés, donde ha existido un incremento notabilísimo de estos trabajadores, pasando de 228.520 el pasado año, a 358.616 en el presente ejercicio, lo que supone un incremento del 57%, 130.096 de trabajadores. En Bangladés también destaca el dato de que aun habiendo reducido en uno el número de proveedores, número de fábricas pasan de ser 177 a 264 este año. El otro incremento sorprendente es el de China, donde el número de trabajadores pasa de 170.709 en 2012 a 213.445 en 2013.

Todo ello contrasta con los propios trabajadores de la plantilla de INDITEX en los clústers, algo que puede ser comparado ya que presenta el número de de trabajadores por país. Así por ejemplo, en Marruecos no tenía nadie el pasado año, en 2013 únicamente tiene 2; en Bangladés tenía 37 y pasa a tener 44. Por el contrario en países donde no tiene producción, pero que se han señalado arriba en el apartado de fiscalidad, como son Suiza y Holanda, tienen respectivamente 951 y 1.440 trabajadores. El incremento en Suiza es notable pasando de 770 a 951.

⁴⁴⁵ Memoria Anual. Pág. 94.

⁴⁴⁶ Memoria Anual. Pág. 70.

⁴⁴⁷ Memorial Anual. Pág. 90.

⁴⁴⁸ Memorial Anual. Pág.152.

⁴⁴⁹ Memorial Anual 2012. Pág. 300.



Hay que destacar el análisis del cumplimiento del Código de Conducta en las fábricas y talleres activos asociados a proveedores referentes a la materia laboral. Como se señalaba en la sección de derechos humanos, lo primero que llama la atención es la falta de reporte respecto a la seguridad en el trabajo, pues sólo enuncia la higiene, obviando la componente de seguridad que dicta el artículo 10 del Código⁴⁵⁰. Por otro lado volver a destacar cómo, un año más, los resultados en materia de higiene en el trabajo, cumplimiento en materia salarial, y las horas de trabajo siguen siendo las que tienen un menor grado de cumplimiento, especialmente en Asia, y habiendo caído en África en este ejercicio, así como en la Europa no comunitaria para el caso del trabajo regular, estando en magnitudes del 50%, incluso menos en ciertos casos⁴⁵¹.

INDITEX informa que se realizaron 500 sesiones de formación y sensibilización en derechos laborales fundamentales y buenas prácticas a 390 proveedores y fabricantes⁴⁵²; pero no explica cuáles son, en qué países, y con qué criterios fueron seleccionados, criterios criticidad, geográficos, etc.

La libertad sindical y el derecho de asociación los recoge tanto en su Código de Conducta y Prácticas Responsables, art. 5, como en el Código de Conducta Fabricantes y Proveedores, en su artículo 4, que los *“...fabricantes y proveedores garantizarán a sus trabajadores, sin excepción, los derechos de asociación, afiliación y negociación colectiva, sin que de su ejercicio se puedan derivar represalias, y no ofrecerán remuneración o pago de ningún tipo a los empleados con el fin de entorpecer el ejercicio de tales derechos. Asimismo, adoptarán una actitud abierta y de colaboración hacia las actividades de los sindicatos. Cuando los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva estén restringidos por ley, deberán diseñarse cauces adecuados que garanticen su razonable e independiente ejercicio”*. Posteriormente en el artículo 14.3, determina que se trata de una normativa de mínimos remitiéndose a la nacional e internacional en caso de mejor derecho. A este respecto es interesante resaltar cómo el derecho de asociación es un derecho habilitante que permite ejercitar otros, tal y como dice la Organización Mundial del Trabajo⁴⁵³, algo que surge en todo conflicto entre empresa y trabajadores⁴⁵⁴.

En referencia al Derecho a la huelga, al igual que en 2012, INDITEX sigue sin mencionarlo de manera expresa entre los derechos del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores, y en la Memoria sólo se nombra para incluirlo en el epígrafe de riesgos operativos junto con incendios, catástrofes naturales, interrupción energética⁴⁵⁵, etc.

Tampoco recoge casos que se hayan dado de huelga dentro de la empresa como el caso de La Coruña⁴⁵⁶, o en el exterior, donde tuvo gran repercusión en la industria la huelga y posteriores incidentes en Camboya⁴⁵⁷, país perteneciente al clúster de Sudeste Asiático.

⁴⁵⁰ Código de Conducta para Fabricante y Proveedores. Pág. 6.

⁴⁵¹ Las dos caras del imperio Inditex

<https://collectiurets.wordpress.com/2013/01/21/las-dos-caras-del-imperio-inditex/>

⁴⁵² Memoria Anual. Pág. 61.

⁴⁵³ <http://ilo.org/declaration/principles/freedomofassociation/lang--es/index.htm>.

⁴⁵⁴ Bangladesh Workers Face Fight to Form Unions

Months After Deadly Building Collapse, Organizing Garment Employees Report Threats, Violence

<http://www.wsj.com/articles/SB10001424127887323455104579012201357331012>

⁴⁵⁵ Memoria Anual. Pág. 227.

⁴⁵⁶ Promueven en A Coruña una campaña de boicot a Inditex

<http://www.lamarea.com/2013/01/12/promueven-en-a-coruna-una-campana-de-boicot-a-inditex/>

⁴⁵⁷ Camboya: Alto a la violencia gubernamental contra trabajadores



INDITEX informa a través del indicador AF 29 de GRI de una manera idéntica a como lo hacía el pasado año cuando señalaba que el 37% de los centros de trabajo del Grupo cuentan con representación de los trabajadores⁴⁵⁸. Pero existe un descenso en la calidad de la información al perderse lo relativo al porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo, que el año pasado lo cubría el indicador GRI LA4 y donde se señalaba que *“el 70% de los empleados de Inditex estaban cubiertos por un convenio colectivo, sin que hubiese habido cambios significativos en ese indicador a nivel país con respecto a 2011”*. Se considera importante rescatar esta información en futuras memorias, señalando el porcentaje de trabajadores cubiertos por convenio por país. Más teniendo en cuenta que ya la memoria de 2010 se anunciaba que este desglose por país se haría efectivo en 2012, algo que en esta última memoria de 2013 aún no se presentaba. La información respecto a libertad sindical, como se viene señalando, es dentro de la industria textil de capital importancia, con lo que la mayor transparencia contribuirá a reducir riesgos y dificultades que los trabajadores vienen padeciendo como señalábamos en años anteriores⁴⁵⁹.

Por último, en referencia a la comparativa de género⁴⁶⁰ respecto a las diferencias del salario entre hombres y mujeres por categorías o escalas profesionales, señalar que INDITEX en la memoria del ejercicio 2013, deja de presentar la distribución de la plantilla por sexo del año anterior. Esto es algo que sí hacía en la Memoria de 2012⁴⁶¹ donde presentaba tanto la información de 2012 como la de 2011, en 2013 sólo publica la de ese año. Porcentualmente baja la participación de la mujer un 0.6%. Sorprende en el caso de Uterqüe donde el porcentaje de hombres crece extremadamente pasando de ser el 13,40% al 63,16%.

4.5. Impacto en la comunidad

En cuanto al compromiso de INDITEX de integrar en sus objetivos las expectativas y necesidades de los grupos de interés, respetándolos y estableciendo los mecanismos adecuados, se trata de un compromiso que articula a través de su programa de clusters principalmente, así como de su plan de acción social, temas que estudiamos más abajo en esta misma sección.

El análisis de riesgos que la compañía hace está más dirigido a las cuestiones reputacionales y riesgos operacionales que a riesgos e impactos económicos sociales o ambientales que sus actividades pueden ocasionar a la sociedad y el entorno. INDITEX no reporta de manera individualizada por los riesgos de este tipo que cada país tiene.

No señala que tenga un compromiso especial para favorecer el empleo local que se traduzca en la generación de empleo. Sólo se refiere a la producción de proximidad, que

http://www.labourstartcampaigns.net/show_campaign.cgi?c=2134&src=lsmm

Y del que se hace eco Comisiones Obreras.

<http://www.ccoo-servicios.info/noticias/80828.html>

⁴⁵⁸ Memoria Anual 2012. Pág. 320.

⁴⁵⁹ Muere torturado y asesinado Aminul Islam por su actividad de denuncia de la explotación laboral en Bangladesh.

<http://www.ropalimpia.org/es/noticias/44/muere-torturado-y-asesinado-aminul-islam-por-su-actividad-de-denuncia-de-la-explotaci-n-laboral-en-bangladesh>

⁴⁶⁰ Multinacionales, impactos y desigualdades de género

<http://www.revistapueblos.org/?p=12580>

⁴⁶¹ Memoria Anual 2012. Pág. 105



gira en torno a España, Portugal y Marruecos, que son responsables del 51% de la producción total de INDITEX. Como ya hemos señalado destaca la poca presencia de personal de INDITEX en países donde tiene un volumen muy elevado de fábricas y trabajadores de proveedores, como son los casos de Bangladés y Marruecos con 44 y 2 trabajadores de INDITEX respectivamente. En España también desciende el número de contratados en fábricas. Sin señalar específicamente esa política de contratación y promoción de trabajadores locales, en cuanto a recursos humanos,⁴⁶² Por el contrario sí señala tener políticas de retención del talento, formación, y conciliación.

El Consejo Social⁴⁶³ añade en este ejercicio a dos nuevos consejeros, Paula Farías, presidenta de Médicos Sin Fronteras y Francisco Javier Sardina Catedrático de Química Orgánica. Este año no pormenoriza el cargo que estos consejeros tienen dentro de la sociedad civil, algo que sí realizaba en el ejercicio pasado. Por otro lado no explica la razón por la que ya no pertenece al Consejo la catedrática de Ética, Adela Cortina.

En referencia a su pertenencia a índices bursátiles de sostenibilidad, lleva once y doce años de pertenencia consecutiva en FTSE4Good y Dow Jones Sustainability Index, respectivamente⁴⁶⁴. En este último índice no dice en qué posición está en 2013, algo que en 2012 sí señalaba, estando en primera posición. Se considera que este año también debería reportar la posición que le corresponda a fin de que los grupos de interés puedan evaluar su evolución, ya sea esta positiva o negativa. En este ejercicio experimenta un descenso de puntuación del DJSI⁴⁶⁵ en las siguientes dimensiones: económica, medioambiental, información medioambiental, ecoeficiencia operacional, prácticas laborales e información social, subiendo en embalaje, desarrollo de capital humano, y compromiso con los grupos de interés; en el resto permanece igual.

Un año más aporta una profusa información en lo que a acción social se refiere, encuadrándolo este año en la sección "mejorar el bienestar comunitario". Aporta 23.549.814 euros frente a los 21.345.481 del pasado año. Ha habido un incremento en la inversión destinada a España, a pesar de que los beneficios aquí son menores⁴⁶⁶, América y Asia en perjuicio de la destinada a África y Europa (no España), que pasan de ser el 16% y 13%, a 6% y 8% respectivamente.

Respecto a la elaboración de la matriz de materialidad, incluye sólo a 5 organizaciones⁴⁶⁷: IndustriAll Global Union, Entreculturas, Médicos Sin Fronteras, Fundación Ecología y Desarrollo, y Sustainalytics. Señala la participación del Consejo Social que ya el año anterior calificaba como "legítimo representante de los grupos de interés y otros grupos como clientes, medios de comunicación, ONG, etc. Aún así tres de las organizaciones que nombra como participantes en la elaboración de la matriz de materialidad, tienen sus representantes en el Comité de Ética, con lo que parece no existe excesiva diversidad y apertura en la participación para la construcción de la matriz. Además presenta al Consejo Social por un lado como prescriptor externo en la priorización de los asuntos relevantes y por otro como validador externo de ese mismo proceso.

⁴⁶² Memoria Anual. Pág. 140.

⁴⁶³ Memoria Anual. Pág. 137.

⁴⁶⁴ Memoria Anual. Pág. 170.

⁴⁶⁵ Memoria Anual. Pág. 171.

⁴⁶⁶ Más Inditex, menos marca España

http://www.eldiario.es/economia/crisis-dana-negocio-Inditex-Espana_0_110589572.html

⁴⁶⁷ Memoria Anual. Pág. 44.



En 2013 INDITEX ha formado un nuevo clúster, añade Sudeste Asiático que incluye Camboya, Indonesia, Tailandia, Filipinas y con sede en Vietnam. De esta forma pasan a ser un total de 10 clústers. Estos 10 clústers son responsables del 87% de la producción de INDITEX⁴⁶⁸, es decir, que aun habiendo incluido los cinco países arriba nombrados constituyentes del clúster Sudeste Asiático, el mapa de clústers sigue suponiendo el mismo porcentaje de la producción que suponía el pasado ejercicio⁴⁶⁹, el 87%. Ello implica que en términos totales, la cantidad de producción que queda fuera del sistema de clústers es mayor que el pasado año. Así por ejemplo, en función de la información suministrada es posible analizar cómo del total de proveedores en Asia⁴⁷⁰, 738, están dentro del sistema de clústers 529, con lo que quedan fuera un total de 209 de ellos. Así de Asia deja de reportar sobre todos estos países en los que realiza auditorías de algún tipo: Corea del Sur, Hong Kong, Laos, Malasia, Nepal, Pakistán, Sri Lanka, Taiwan, Turkmenistán.

De igual manera países en los que realiza auditorías pero que no pertenecen a ningún clúster y por tanto de los que no informa del tipo de comunicaciones con las partes interesadas encontramos: Albania, Alemania, Bulgaria, Colombia, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Francia, Italia, Lituania, Madagascar, Isla Mauricio, México, Paraguay, Perú, Rumanía, Túnez y Ucrania. Entre los países que señalados, analizando la presencia de los mismos en los índices de riesgo arriba expuestos encontramos algunos que muchos de ellos están en riesgo extremo o alto en derechos laborales, derechos humanos, cambio climático, discriminación de género y corrupción. Se espera que en futuros ejercicios la información sea más completa y exhaustiva, incluyendo también lo referido a los países señalados.

Por otro lado respecto a los mecanismos de diálogo establecidos dentro de estos clústers, sigue sin determinar un procedimiento sistemático y que esté ligado a los compromisos a los que se debe haber llegado tras una identificación conjunta en la que hayan estado involucrados estos grupos definiendo y revisando los objetivos y valores de la actividad.

4.6. Corrupción

INDITEX realiza un compromiso firme en la lucha contra la corrupción, algo que anuncia en el artículo 14.1 de su Código de Fabricantes y Proveedores, "*Transparencia y sostenibilidad de la contratación*"⁴⁷¹ y en el 4.7. de su Código de Conducta y Prácticas Responsables, "*Relaciones con autoridades y funcionarios*"⁴⁷². Por otro lado incluye en la memoria este compromiso a través del Principio 10 del Pacto Global⁴⁷³, y reporta a través de los indicadores GRI G4-S03, G4-S04, G4-S05⁴⁷⁴, en los que además de remitirse a los Códigos de Conducta señala que no se ha registrado ningún caso de corrupción en la organización durante el ejercicio.

⁴⁶⁸ Memoria Anual. Pág. 63.

⁴⁶⁹ Memoria Anual 2012. Pág. 76.

⁴⁷⁰ Memoria Anual. Pág. 155.

⁴⁷¹ Código de Fabricantes y Proveedores. Pág. 7.

⁴⁷² Código de Conducta y Prácticas Responsables. Pág. 11.

⁴⁷³ Memoria Anual. Pág. 281.

⁴⁷⁴ Memoria Anual. Pág. 293.



Las denuncias que sobre estas cuestiones puedan ser realizadas son cursadas a través del Comité de Ética, que al tratarse del mismo organismo que trata las quejas de empleados o terceros interesados es tratado en otra parte dentro de este estudio.

En este sentido, INDITEX también hace referencia al Manual de Prevención de Riesgos Penales⁴⁷⁵, que fue aprobado por el Consejo de Administración en su sesión de 17 de julio de 2012 y que es otra herramienta más para la prevención de la corrupción dentro de la compañía.

Tal y como se señala en la introducción del informe, en los países en los que desarrolla su actividad INDITEX, existe riesgo extremo de corrupción en Venezuela y con nivel de riesgo alto encontramos Ucrania, Kazajistán, Honduras, Líbano, Rusia, Azerbaiyán, Guatemala, República Dominicana, Egipto, Indonesia, México, Argentina, Tailandia, Ecuador, Panamá, Filipinas, India, Argelia, Colombia, Armenia, Marruecos, Perú, El Salvador, China y Grecia.

La información que presenta es idéntica a la del año 2012, con lo que no viene a presentar ninguna novedad en este ejercicio.

No hace referencia a distintos aspectos que por la actividad y el riesgo de los países en los que está presente debería reportar, cuanto mínimo para señalar que aspectos tenidos en cuenta y se hace un seguimiento de los mismos.

INDITEX no hace referencia alguna a actividades de lobby o cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos. Al ser estas cuestiones asuntos materiales de relevancia, y que INDITEX señala que los grupos de interés los consideran dentro de los treinta temas que más les preocupan, sería deseable en futuras memorias se facilitara tal información, pues por el volumen de actividad que desarrolla en muchas ocasiones tiene como interlocutores a gobiernos, la patronal de su sector o sindicatos.

4.7. Protección de los consumidores

INDITEX presenta el compromiso explícito reflejado en los dos estándares propios, "Clear to Wear" (salud) y "Safe to Wear" (seguridad)⁴⁷⁶ de no producir, distribuir, ni comercializar productos que pudieran llegar a ser dañinos para los consumidores. Se trata de programas que se vienen desarrollando en ejercicios anteriores, cubren todas las fases del ciclo de vida del producto y son de obligado cumplimiento para todos los proveedores, de hecho tienen un nivel de desarrollo tan alto que algunos grupos de interés han señalado su desproporcionalidad al tener más control en el producto que la cadena de producción y sus trabajadores⁴⁷⁷.

Estos sistemas de salud y seguridad se desarrollan conjuntamente con otros programas que tienen similares objetivos como son, el proyecto Picking Project que realiza un control aleatorio de una muestra representativa de prendas terminadas a fin de comprobar que cumple con CTW y STW. Otro es el Ready to Manufacture, centrado en buenas prácticas de

⁴⁷⁵ Memoria Anual. Pág. 197.

⁴⁷⁶ Memoria Anual. Pág. 68.

⁴⁷⁷ Inditex: a costa del sudor de las costureras gallegas

<http://www.lamarea.com/2013/08/30/inditex/>



fabricación. En 2013 desarrolla el programa The List by Inditex que pretende actuar sobre todas las unidades productivas que participan en la fabricación de colorantes, pigmentos y productos químicos que no deben acabar en los artículos terminados. Realiza una clasificación de 4.000 productos químicos.

INDITEX señala en el apartado 11 de su Código de Conducta para Fabricante y Proveedores⁴⁷⁸, que estos "...son responsables de que todos los productos suministrados a Inditex cumplan con los estándares de Salud y Seguridad de Inditex de manera que los artículos comercializados no impliquen riesgos para el cliente", pero no aporta este tipo de información en la tabla del porcentaje de cumplimiento del Código de Conducta por parte de talleres activos⁴⁷⁹ en este punto determinado, tampoco justifica esta ausencia.

El control del cumplimiento de todas estas normativas se realizan a través de auditorías de las que no se aporta información en los países en los que se realizaron, metodología utilizada, periodicidad de las mismas, grado de cumplimiento o incumplimiento de los estándares auditados, así como medidas correctoras que se hayan podido adoptar al respecto; aún así se reporta que se realizan un alto número de ellas⁴⁸⁰.

Como se puede observar estos programas y proyectos están más centrados en temas de salud y seguridad que en cuestiones de durabilidad, utilidad y fiabilidad que le pueda aportar al cliente el propio producto final. En este sentido INDITEX no aporta en su memoria información sobre índices de satisfacción y percepción de la calidad de los productos por parte de los clientes.

No se han encontrado datos sobre el etiquetado o si la información al consumidor sobre el producto le llega de una manera fácil y transparente, cuestión que en el comercio minorista adquiere gran importancia a fin de resolverle dudas o tomar decisiones de consumo eficientes y responsables.

INDITEX en su memoria no menciona si ha tenido o no sanciones o multas que haya podido recibir por falta de calidad en el producto o en la prestación del servicio⁴⁸¹ a pesar de que existió al menos una incidencia en Venezuela⁴⁸².

Destaca la utilización de las redes sociales como mecanismo de estar en contacto con el cliente, muestra su presencia en ellas⁴⁸³ (facebook, Twitter, Pinterest, Instagram, Weibo, VK) para cada uno de los formatos comerciales, pero no explica el tipo de intercambio de información que de estos contactos realiza, así como posibles denuncias o problemas que pudieran plantear los clientes. Otros canales son las comunicaciones con el Comité de Ética, cuya gestión ya se trata en otra sección de este informe.

INDITEX respecto al tema de las prácticas comerciales no señala adherirse a códigos de publicidad responsable, pero sí trata la cuestión en el apartado de su relación con clientes

⁴⁷⁸ Código de Conducta para Fabricante y Proveedores. Pág. 6.

⁴⁷⁹ Memoria Anual. Pág. 58.

⁴⁸⁰ Memoria Anual. Pág. 68.

⁴⁸¹ El Gobierno venezolano ordena cerrar durante tres días franquicias de Zara.

http://economia.elpais.com/economia/2013/02/25/actualidad/1361816061_965339.html

⁴⁸² Zara paga 85.000 dólares y reabre sus tiendas en Venezuela

<http://www.libremercado.com/2013-02-26/zara-paga-85000-dolares-y-reabre-sus-tiendas-en-venezuela-1276483351>

⁴⁸³ Memoria Anual. Pág. 100.



de su Código de Conducta y Prácticas Responsables⁴⁸⁴, donde señala que promocionarán los artículos sin falsear condiciones y con publicidad basada en personas saludables sin crear estereotipos irreales.

En referencia al número cuantitativo de las reclamaciones recibidas INDITEX señala que tiene un total de 5.609⁴⁸⁵, frente a las 5.252 del ejercicio pasado. Al igual que el ejercicio pasado exclusivamente reporta de las reclamaciones recibidas en España, señalando que hacen una media de 3 reclamaciones por tienda. Sigue sin explicar las causas de las reclamaciones y el resultado de las gestiones realizadas más allá de destacar que *“los comentarios y sugerencias de los clientes permitió mejorar la atención que se les da en los distintos canales de venta.”* Este año desglosa el número de reclamaciones por cada formato comercial, además de presentar el resto de información de atención al cliente con una nueva estructura, una vez más, lo que dificulta la comparación con el ejercicio anterior, datos que por otro lado no son reportados en la memoria de 2013 y que para su comparación se ha de recurrir directamente a la memoria de 2012.

INDITEX no aporta información sobre mecanismos de solución de reclamaciones y compensaciones a los consumidores.

Parece deseable que la compañía en futuras memorias sea más transparente respecto a estos asuntos y gestión de mecanismos de escucha de los consumidores.

4.8. Gobierno corporativo

En lo que a la información del gobierno corporativo de INDITEX se refiere este año deja de presentar el Informe Anual de Gobierno Corporativo completo como una parte integrante de la Memoria Anual, algo que se hacía el pasado ejercicio; así en 2013 presenta un resumen del mismo sin llegar a explicar la razón de tal cambio en la estructura de la información.

Respecto a las medidas de blindaje trata la cuestión señalando que los contratos de 12 altos directivos, incluido el Presidente y Consejero Delegado, incluyen cláusulas de garantía o blindaje⁴⁸⁶. Está cuantificada⁴⁸⁷ con una indemnización equivalente al importe de dos años de retribución total, tomando como base las percepciones del último año trabajado para el supuesto de que la relación contractual se extinga por desistimiento de Inditex, por despido improcedente o nulo o por dimisión motivada en determinadas causas entre éstas, la de un cambio de control en la Sociedad, siempre que a la vez tenga lugar una renovación significativa de los órganos rectores de la Sociedad o un cambio en el contenido y planteamiento de su actividad principal. Como se venía haciendo en años anteriores se sigue sin señalar quienes son los beneficiarios de esas cláusulas.

En referencia al canal anónimo de denuncia de comportamientos financieros irregulares o poco éticos no plantea canal diferente de aquel que pueden utilizar empleados o terceros

⁴⁸⁴ Código de Conducta y Prácticas Responsables. Pág. 8.

⁴⁸⁵ Memoria Anual. Pág. 97.

⁴⁸⁶ Informe Anual de Gobierno Corporativo. Pág. 48.

⁴⁸⁷ Memorial Anual. Pág. 133.



interesados, el del Comité de Ética⁴⁸⁸, que también conoce respecto al Código de Conducta y Prácticas Responsables y el de Fabricantes y Proveedores. Hay un número mayor de reclamaciones que se presentaron el pasado año, que fueron 27. Este ejercicio son 55 a instancia de parte y 5 de oficio⁴⁸⁹, pero INDITEX no explica quien las presentó, si trabajadores, proveedores, o terceros, tampoco la temática específica sobre la que trataron, el tipo de soluciones dadas o los cambios provocados en la organización o prestación de servicios a raíz de estas comunicaciones. Exclusivamente viene a mencionar que los principales motivos de las comunicaciones recibidas *“son la denuncia de conductas que podrían ser contrarias a los compromisos o valores éticos recogidos los Códigos de Conducta y la aclaración de dudas sobre determinados aspectos de la aplicación del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores. Todas las denuncias recibidas fueron oportunamente tramitadas y resueltas por el Comité de Ética.”*

El informe anual de remuneraciones se sometió a votación consultiva de la Junta General como punto separado del orden del día⁴⁹⁰, punto noveno, habiendo sido aprobado por un 98,90 de los votos emitidos, que representa un menor porcentaje por el que fue aprobado el pasado año.

En el presente ejercicio, Towers Watson, asesor independiente especializado en materia de retribución de consejeros y altos directivos, asesoró a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones en la revisión de la política de remuneración del Presidente y Consejero Ejecutivo y en el diseño de los Planes de Incentivo a Largo Plazo, así como en la elaboración del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.

En el informe se señala que parte de la retribución variable del Presidente y Consejero Ejecutivo estará en función de⁴⁹¹ *“los avances en las políticas de responsabilidad social corporativa y los avances en políticas medioambientales, medido por la incorporación de nuevas tiendas a los parámetros de ecoeficiencia y por el número de auditorías y control de vertido de tintorerías en el marco del Compromiso de Vertido Cero”*. En este sentido no parece que sean indicadores suficientemente relevantes que evalúen de manera global el avance de la política de responsabilidad corporativa sino que del total de la misma sólo toma cuestiones muy determinadas que no llegan a ser representativas de la actividad de RSC. A ello hay que unir el hecho de que no se publica ni se determina numéricamente cuáles son esos objetivos y cuáles son las cifras que recompensan los avances efectuados.

En la segunda parte del informe señala que no están previstas modificaciones⁴⁹² en la política de retribuciones para el siguiente ejercicio⁴⁹³. El total de los importes correspondientes a todos los conceptos retributivos percibidos por los consejeros en el ejercicio 2013 ascendieron a 8.010 miles de euros, a los que se añaden 1.625 miles de euros aportados al plan de previsión del Presidente, quien destaca dentro del IBEX por su nivel de retribución⁴⁹⁴, aunque esta fue menor que en el ejercicio anterior⁴⁹⁵⁴⁹⁶.

⁴⁸⁸ Memorial Anual. Pág. 249.

⁴⁸⁹ Memorial Anual. Pág. 136.

⁴⁹⁰ Orden del día de la Junta General de Accionistas. 15 Julio de 2014.

<http://www.inditex.com/documents/10279/145239/2+ORDEN+DEL+DIA.pdf/cb12b5d6-bdc1-403d-b79d-11346b323dad>

⁴⁹¹ Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros. Pág. 12.

⁴⁹² Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros. Pág. 21.

⁴⁹³ Inditex prepara un plan de incentivos para 450 directivos de hasta 91 millones

http://economia.elpais.com/economia/2013/06/12/actualidad/1371072750_999393.html

⁴⁹⁴ Los ejecutivos de empresas cotizadas españolas que ganaron más de 1 millón de euros en 2013.

http://economia.elpais.com/economia/2014/03/20/actualidad/1395342020_595802.html



Respecto a la Alta Dirección señala que el total de la retribución que percibió es de 17.344 miles de euros, esta cantidad no está individualizada ni desglosada para cada uno de los altos directivos sino que se expresa como la remuneración conjunta de todos ellos⁴⁹⁷. A lo que hay que añadir unas indemnizaciones por un total de 437 miles de euros de los que no se detalla ni beneficiario ni el motivo de tal indemnización⁴⁹⁸, a pesar de que en lo que respecta a la Alta Dirección sólo ha habido un cambio en su composición, el Director de Uterqüe⁴⁹⁹.

No ha habido ningún cambio en el Consejo de Administración, ni en el número de consejeros que siguen siendo los mismos que el pasado año.

El ejercicio de 2012 tenía la novedad de la creación del foro electrónico del accionista, a través del que se quería fomentar y facilitar la participación de los accionistas; en este año no se reporta al respecto cuestiones como el funcionamiento y uso que de este canal hicieron los accionistas, dificultades, mejoras sugeridas, etc.

Respecto al número de mujeres en el Consejo de Administración, se señala que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones debe velar para que, al proveerse de nuevas vacantes o al nombrar nuevos consejeros⁵⁰⁰, los procedimientos de selección garanticen la inexistencia de cualquier tipo de discriminación. Destacando que a 31 de enero de 2014, había dos mujeres en el Consejo de Administración, Dña. Flora Pérez Marcote y Dña. Irene R. Miller, lo que representa un 22,22 % sobre el total de Consejeros, frente al promedio del 13,5% del IBEX⁵⁰¹. Aún así no se mencionan medidas específicas que la Comisión de Nombramientos haya tomado para una mayor representación de mujeres en el Consejo que en los últimos cuatro años no ha sufrido ninguna variación⁵⁰². Tampoco lo ha hecho este en lo que a la alta dirección se refiere donde sigue habiendo 4 mujeres del total de 21 altos directivos.⁵⁰³

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,67**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,63**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,83**, situándose en el estadio de *información escasa*.

⁴⁹⁵ Pablo Isla cobra 6,35 millones en 2013 y recibe 1,6 millones para pensiones.

http://economia.elpais.com/economia/2014/03/19/actualidad/1395217201_808386.html

⁴⁹⁶ El presidente y consejero delegado de Inditex cobró 9,4 millones el año pasado en 2012 sueldo planes de pensiones e incentivos.

<http://www.europapress.es/economia/noticia-economia-empresas-isla-cobro-94-millones-frente-inditex-2012-sueldo-plan-pensiones-incentivos-20130313092743.html>

⁴⁹⁷ Memorial Anual. Pág. 202.

⁴⁹⁸ Informe Anual de Gobierno Corporativo. Pág. 55.

⁴⁹⁹ Memorial Anual. Pág. 133.

⁵⁰⁰ Reglamento del Consejo de Administración 15.2.I

⁵⁰¹ Memoria Anual. Pág. 126.

⁵⁰² Informe Anual de Gobierno Corporativo. Pág. 23.

⁵⁰³ Memoria Anual. Pág. 133.



INDITEX en este ejercicio ha experimentado en algunos aspectos un empeoramiento en la calidad de su memoria respecto a 2012. En estas conclusiones pasamos a analizar los distintos aspectos de los sistemas de gestión, con lo que empezando por la transparencia podemos señalar que INDITEX, como hemos señalado anteriormente adolece de una exposición completa de los procesos, procedimientos y supuestos implicados en la elaboración de la memoria. Ejemplo de ello viene a ser la falta de transparencia en los distintos niveles de la cadena de suministro, donde sólo reporta de los proveedores de primera línea, lo que se considera insuficientemente desglosado y explicado más si cabe teniendo en cuenta la relevancia de la cadena de suministro en la operativa de INDITEX. Similar falta de transparencia es denunciada por parte de la prensa al no recibir respuestas ante las preguntas sobre: motivos de expulsión de una empresa del listado de proveedores, frecuencia de auditorías, listado de proveedores⁵⁰⁴.

En sentido contrario y a diferencia de lo que hacía en la memoria de 2012, trata el tema de la venta por internet de una manera más abierta que en ejercicios anteriores, aportando el número de plataformas de venta por formato comercial. De hecho pasa a constituirse como uno de los principales indicadores según la empresa⁵⁰⁵, señalando que tiene presencia en 25 países. También incluye la información respecto a 2012, destacando que estaba en 22 países. Pero en lo que respecta a cifras de negocio y volumen de ventas se refiere, sigue sin facilitar información de lo que aporta el sector on-line dentro del global de la empresa.

De igual manera se considera que existen deficiencias en la inclusión y participación en los grupos de interés, puesto que no hace una identificación clara de los mismos y de las vías de comunicación que tiene con cada uno de ellos, al no describir esos procesos. No explica como articula las expectativas y necesidades de sus grupos de interés, si las tiene en cuenta, en especial con las comunidades locales en las que opera, así como las aportaciones específicas de los clientes, proveedores, empleados o accionistas al diálogo para la mejora continua y si ha dado respuesta a las expectativas e intereses razonables que estos hayan podido solicitar.

Por el contrario se valora positivamente una novedad que presenta, el balance de asuntos materiales⁵⁰⁶. Así informa respecto a cada uno de los treinta asuntos materiales relevantes, cuál es el indicador GRI relacionado, la sección de la memoria y la página donde se encuentra, algo que facilita la labor de análisis.

Este año INDITEX ha realizado su memoria basada en el GRI 4. SGS Ibérica S.A. es quien vuelve a realizar el informe de verificación independiente al igual que el ejercicio anterior. Este año entre los documentos analizados para la realización de su informe de verificación no ha procedido a la revisión de las actas del Consejo Social de INDITEX, algo que sí realizaba el pasado año.

SGS Ibérica S.A., recomienda avanzar en la cobertura de información de indicadores GRI y en prevención de riesgos al reflejarse mayoritariamente indicadores GRI para la matriz de

⁵⁰⁴ Inditex fabricó ropa en el nuevo taller arrasado en Bangladesh, donde fallecieron siete trabajadores
http://www.infolibre.es/noticias/mundo/2013/05/09/un_nuevo_incidente_una_fabrica_textil_bangladesh_causa_siete_muertos_3527_1022.html

⁵⁰⁵ Memoria Anual. Pág. 2.

⁵⁰⁶ Memoria Anual. Pág.46.



INDITEX situada en España⁵⁰⁷. Según la consultora el "Nivel de Aplicación GRI" declarado por INDITEX (En Conformidad-Exhaustivo) es apropiado. Hay que recordar en cualquier caso la apreciación que todos los años se viene haciendo respecto a la diferencia entre auditoría y verificación: "el alcance de la Verificación Independiente es sustancialmente inferior al de la Auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre la Memoria"⁵⁰⁸.

En referencia a la exhaustividad aporta como ya hemos señalado, la novedad de información respecto a su negocio on-line, algo que se venía demandando desde hace varios años. Pero la información queda sólo en la presencia en los distintos mercados on-line, sin mencionar su aportación al volumen de ventas. Respecto al ejercicio anterior deja de reportar el porcentaje de contribución a las ventas por formatos comerciales, así como el cuadro comparativo entre dichos formatos, que aún siendo expuestos a lo largo de la memoria no se hace de una manera conjunta para poder ser comparados. De igual manera deja de presentar la comparativa interanual.

Sigue aportando mucha información con escaso nivel de desagregación, por áreas geográficas continentales, sin desglosar por países, algo que permitiría una mayor transparencia haciendo posible la evaluación del impacto de sus operaciones y su contribución real al desarrollo de los diferentes países en los que tiene actividad. Este nivel de desglose es algo que no parece justificable dado el nivel de avance tecnológico de una compañía como INDITEX.

En referencia a la precisión parece necesario destacar la falta de señalamiento de unos indicadores o criterios valorativos respecto a los objetivos estratégicos marcados para el periodo⁵⁰⁹. El cumplimiento de estos objetivos se clasifica en total o parcial, pero no existen indicadores cuantitativos de referencia. Por otro lado incluye un objetivo nuevo que no se había determinado el año pasado como es "Dimensionamiento del programa for&from con la apertura de nuevos establecimientos comerciales".

En lo que respecta al principio de neutralidad y equilibrio podemos verlo reflejado en el número de tiendas abiertas, dato que reporta siempre como apertura netas con lo que no señala el número de tiendas que han sido cerradas en el ejercicio, lo que podría ser tomado como un sesgo que no permite a los grupos de interés conocer información relevante.

Como en años anteriores sigue presentando una información más detallada y profunda tanto cualitativa como cuantitativa en cuestiones de medioambiente y acción social por delante de otras como derechos humanos, laborales o cuestiones de fiscalidad. De igual manera falta un mayor desarrollo y explicación de los temas de quejas comunicaciones y denuncias.

Sobre la comparabilidad, en resumen presenta dificultades a lo largo de toda la memoria para la comparación de las actuaciones entre los distintos ejercicios a fin de poder valorar su evolución y tendencia.

⁵⁰⁷ Memoria Anual. Pág.309.

⁵⁰⁸ Memoria Anual. Pág.278

⁵⁰⁹ Memoria Anual. Pág.160.



Respondiendo al sistema de reporte integrado Integrated Reporting Framework⁵¹⁰, vuelve a cambiar la estructura de la memoria, algo que viene produciéndose sucesivamente en los últimos años y que genera complicaciones a la hora de comparar los distintos ejercicios. Así, desaparece el Informe Anual de Gobierno Corporativo, que el ejercicio pasado se incluía íntegro en la memoria y este año presenta un resumen del mismo. Las cuentas anuales pasan a tener una mayor importancia, suponiendo 110 páginas de las 323 totales de las que consta el informe.

No presenta los indicadores sociales de los clústers⁵¹¹ del pasado año para poder comparar la evolución. En la Matriz de materialidad⁵¹² cambia la manera de ponderar los valores de relevancia interna y externa. Tal y como hemos señalado tampoco expone de una manera concreta las aportaciones de las partes interesadas. Este año señala que fueron IndustriAll, Entreculturas, Médicos Sin Fronteras, Fundación Ecología y Desarrollo y Sustainalytics. Dos de estas organizaciones están representadas en el Consejo Social, y se echa falta aportaciones por parte de sectores importantes como clientes o proveedores de su cadena de suministro. En referencia a los aspectos materiales, incluye un total de 30, dos más que el pasado año. Se considera que la información de la memoria no es proporcional a la importancia de los aspectos más destacados en la matriz de materialidad. En ella los temas más valorados son: "22. Seguridad y salud en las fábricas y talleres, 21 Derechos humanos y prácticas laborales en la cadena de suministro, 5, Calidad salud y seguridad de producto, 4, Relación y satisfacción del cliente y 2, Código de conducta interno". En futuras memorias una mayor adecuación entre estos aspectos destacados de materialidad y la información aportada en la memoria sería deseable.

Como ejemplos que argumentan la mayor dificultad en la comparabilidad de la información respecto a años anteriores encontramos la presentación del balance del Cash flow social⁵¹³, deja de hacer la comparativa con el año anterior. En el ejercicio de 2012⁵¹⁴ aportaba los datos tanto de 2012 como de 2011, pero como señalamos, este año solo presenta la información referente a 2013 sin facilitar la comparación con 2012. De igual forma en los formatos comerciales⁵¹⁵, elimina la comparativa y la aportación a porcentual al volumen de ventas, que sí se tenía el pasado año⁵¹⁶. A lo largo de este estudio se han evidenciado otros ejemplos que llevan a la conclusión señalada de la existencia de deterioro en la calidad de la información en lo que a la comparabilidad se refiere.

A lo largo de la memoria en función del área tratada INDITEX se va remitiendo a su página web para una mayor profundidad en la información; para ello facilita una serie de enlaces que siempre dirigen a los contenidos en inglés, lo que genera falta de claridad y unicidad en el idioma. De igual manera parece complicada la ubicación de los datos en el balance de sostenibilidad

Sigue cumpliendo la periodicidad establecida, tomando como periodo de análisis desde febrero de 2013 hasta el mes de enero de 2014.

⁵¹⁰ Memoria Anual. Pág. 7.

⁵¹¹ Memoria Anual. Pág. 152.

⁵¹² Memoria Anual. Pág. 44

⁵¹³ Memoria Anual. Pág. 158.

⁵¹⁴ Memoria Anual 2012. 302.

⁵¹⁵ Memoria Anual. Pág. 26

⁵¹⁶ Memoria Anual 2012. Pág. 23.



VISCOFAN S.A (Viscofan)

1. Datos generales

Viscofan se funda en 1975, y se dedica a la fabricación de envolturas artificiales para productos cárnicos en todas sus variantes (celulósica, colágeno, fibrosa y plástico).

Productos/servicios

Según el artículo 2 de sus Estatutos esta sociedad tendrá por objeto:

- 1- La fabricación de todo tipo de envolturas cárnicas, celulósicas o artificiales para embutidos u otras aplicaciones.
- 2- Adquisición, tenencia, disfrute, administración en general y enajenación de toda clase de valores mobiliarios y títulos valores en nombre y por cuenta de la Sociedad.
- 3- Adquisición, tenencia, administración en general y enajenación de cualquier clase de inmuebles, así como cualquier clase de derechos reales sobre los mismos.
- 4- Producción de energía eléctrica, por cualquier medio técnico, tanto para propio consumo como para venta de la misma a terceros.

Alcance geográfico

Viscofan tiene presencia en 14 países. De los cuales en 9 países con presencia productiva propia (España, Alemania, República Checa, Serbia, China, EEUU, México, Brasil, Uruguay), y en el resto únicamente tiene presencia comercial (Rusia, Tailandia, Canadá, Reino Unido y Costa Rica). No obstante, el Grupo Viscofan afirma en su Informe anual 2013 satisfacer a más de 2.000 clientes de 100 países distintos a través de esta presencia propia.

Índices de inversión socialmente responsable

No hay constancia de que en el ejercicio 2013 Viscofan haya cotizado en ningún índice bursátil de inversión socialmente responsable.

Normativa Internacional

Viscofan está comprometida con el respeto y la defensa de los Derechos Humanos proclamados en compromisos internacionales como la Carta Internacional de Derechos Humanos.

Estándares voluntarios

Viscofan informa de que está comprometida con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, pero no consta que durante el ejercicio 2013 haya estado adherida a este último.



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 13	Incluye el contenido relativo a RSC y a Cuentas Anuales, pues no hay un documento diferenciado sobre cada materia.
INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES	Correspondiente al año 2013
INFORME ANUAL GOBIERNO CORPORATIVO DE LAS SOCIEDADES COTIZADAS	Correspondiente al año 2013
CÓDIGO DE CONDUCTA VISCOFAN	Aplicable a administradores, directores y empleados del Grupo Viscofan, así como cualquier persona que desarrolle su actividad profesional en el Grupo Viscofan. Su ámbito de actuación se extiende a todas las sociedades en las que se posee directamente o a través de otras sociedades la mayoría de los derechos de voto. (P. 1 Código Conducta Grupo Viscofan)
ESTATUTOS VIGENTES (TEXTO REFUNDIDO)	El documento utilizado incluye la última modificación fechada a 11 de Abril de 2014, relativa a los artículos 27 y 30. No afecta, sin embargo, a los aspectos para lo que ha sido utilizado, por ejemplo el Art. 2.



2. Tablas de resultados

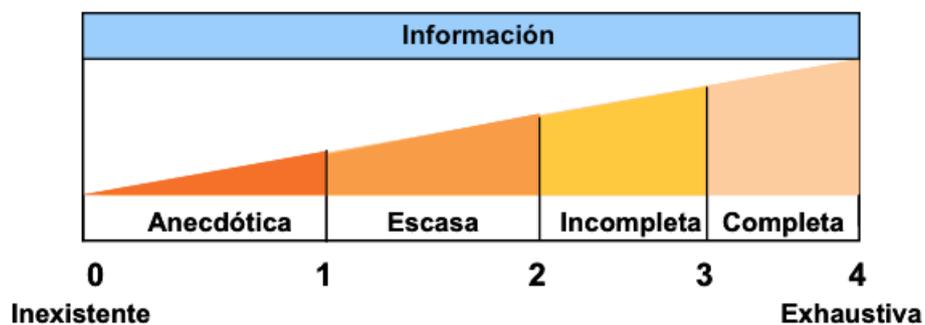
Tabla 1 - Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	0,43
DERECHOS HUMANOS	0,42
COMUNIDAD	1,00
CORRUPCIÓN	0,20
CONSUMO	1,00
SISTEMAS DE GESTIÓN	0,77
TOTAL EMPRESA	0,64

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	0,61
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	0,77

Tabla 3 - Grados de calidad en la información





3. Contexto general

La implantación geográfica de una empresa, en especial cuando está internacionalizada, conlleva riesgos intrínsecos y diversos, y por ello es preciso que la empresa realice un adecuado análisis de riesgos desde una visión amplia de sostenibilidad para poder así cumplir con los principios de materialidad, prevención y precaución entre otros. Viscofan, en concreto, opera en 14 países. Además, durante el año 2013 Viscofan ha continuado su política de expansión internacional abriendo nuevas plantas en China (Mayo 2013) y Uruguay (Diciembre 2013), si bien hay que señalar que la planta de Uruguay en este último mes del año se encontraba aún en fase de pruebas. Tanto esta amplia presencia internacional como el proceso de expansión de la empresa justifican por sí mismos la necesidad de realizar un adecuado análisis de riesgos desde una perspectiva amplia de sostenibilidad.

En base a las tablas e índices utilizados por el Observatorio de responsabilidad social para la realización de este informe⁵¹⁷, se han observado riesgos que se derivan de la implantación geográfica de Viscofan, y que sin embargo no se han visto reflejados en la documentación de la empresa objeto del presente análisis. De esta manera, destaca el hecho de que 11 de los 14 países en los que opera Viscofan presentan riesgos altos o extremos⁵¹⁸ en las diversas dimensiones contempladas en este análisis, lo que representa el 78.6% de todos sus centros. Si se desagrega la información por tipos de instalaciones, es decir, diferenciando entre plantas productivas y otros centros, a fin de tener en cuenta el riesgo de impacto derivado de una planta productiva o de un centro de ventas o comercial, 8 de las 9 plantas productivas de Viscofan están localizadas en países con riesgos que pueden considerarse de altos o extremos, lo cual representa un 88.9% sobre el total. Así, como países en los que opera con riesgos extremos se observan: Serbia (riesgo climático), China (riesgo de DDHH y laborales), EEUU (riesgo climático) y México (riesgo de DDHH); mientras que con riesgos altos se contemplan España (riesgo climático), República Checa (riesgo de discriminación de género), China (riesgos de corrupción, climático y de discriminación de género), EEUU (riesgo de derechos laborales), México (riesgos de corrupción, discriminación de género y derechos laborales), Brasil (riesgo de DDHH y discriminación de género) y Uruguay (riesgo de discriminación de género). A destacar también que 3 de sus centros comerciales o de ventas están ubicados en países con riesgos altos o extremos (Rusia, Tailandia y Canadá). Rusia, tiene riesgos de DDHH y cambio climático, y respecto a los riesgos altos se encuentran Rusia (riesgo de discriminación de género), Tailandia (riesgos de DDHH, corrupción, discriminación de género, derechos laborales) y Canadá (riesgo climático).

En la información analizada, Viscofan no presenta información de cómo gestiona en su globalidad los riesgos apuntados anteriormente, limitándose a efectuar un análisis que pudiera resultar insuficiente en el caso de materializarse dichos riesgos. Así, Viscofan no ofrece información sobre este análisis en el Informe Anual, sino que se remite al Informe Anual de Gobierno Corporativo en su apartado "E". En él Viscofan sostiene que su sistema

⁵¹⁷ El Observatorio de responsabilidad corporativa utiliza para formar su criterio los siguientes índices o tablas: "Human Rights Risk Index 2014" de Maplecroft; "Corruption Perception Index 2013" de Transparencia Internacional; "Climate Risk Index 2014" de Germanwatch; "The Global Gender Gap Index 2012" del Foro Económico Mundial y el "Índice Global de los Derechos Laborales 2014" de la Confederación Sindical Internacional (CSI).

⁵¹⁸ Riesgos altos o extremos que hacen referencia a los aspectos de Derechos Humanos, corrupción, riesgo climático, discriminación de género y derechos laborales.



de gestión de riesgos es periódico y considera relevantes aquellos hechos que afecten negativamente a la creación de valor para los distintos grupos de interés de la compañía (accionistas, mercado, empleados y sociedad) si bien no se explica de qué manera se han localizado y categorizado los relativos a sociedad así como tampoco se explica cómo se ha llegado a la identificación de riesgos que afecten a los mismos (limitándose en su informe anual 2013 a mencionar “un continuo diálogo con las partes interesadas”). Sin este necesario diálogo con las partes interesadas no puede efectuarse un adecuado análisis de riesgos, y de hecho se observa en la información facilitada por Viscofan deficiencias en determinados aspectos que podrían ser mejorables. Así, Viscofan identifica en el apartado E del Informe de Gobierno Corporativo como principales riesgos del Grupo los siguientes: Riesgos estratégicos, Riesgos financieros y sistemas, Riesgos operativos, Riesgos medioambientales, seguridad e Higiene y por último Riesgos regulatorios. Observando su desarrollo, puede apreciarse como la mayoría de aspectos quedan referidos únicamente como elementos financieros o económicos quedando vacíos de contenido los riesgos “no financieros” de la compañía. Así por ejemplo, Viscofan considera el riesgo de catástrofes naturales como la posibilidad de que ocurran terremotos o huracanes, pero no analiza la posibilidad de poder provocar accidentalmente como Grupo empresarial un desastre natural provocado por un hipotético derrame. En otro punto analiza los riesgos medioambientales, diciendo únicamente que “como consecuencia de su proceso productivo se generan residuos, vertidos y emisiones que pueden afectar al medioambiente”.

No cabe duda de que puedan o no materializarse este tipo de riesgos (bien porque la actividad no sea susceptible de causarlos, bien porque en las actuaciones generales de la compañía se busca el debido cuidado y diligencia), sería recomendable que el Grupo Viscofan informase de cómo realiza un análisis sobre la posibilidad de que este tipo de sucesos se hagan efectivos (principio de prevención o en caso de desconocer la posibilidad exacta principio de precaución), para de esta manera poder garantizar que la compañía ha aplicado el principio de debida diligencia para evitar perjuicios a sus partes interesadas. Este análisis de riesgos debe apoyarse en la materialidad de la empresa y en un continuo diálogo con los grupos de interés. En el caso de que la compañía realizase este proceso de identificación, sería deseable que informase sobre los riesgos a los que está sometida por país y actividad y que acompañase este proceso de identificación con las medidas implementadas para eliminar o mitigar el riesgo. También debería informar del progreso de diálogo con las partes interesadas, así como sus demandas sugerencias, reuniones, etc. Aclaraciones que, en definitiva, no proporciona Viscofan en ninguno de los documentos analizados.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

Una de las formas para medir la contribución de una empresa a un país en el que opera es el pago a través del Impuesto sobre Beneficios. En este sentido, es deseable que la empresa informe a sus grupos de interés sobre cómo y de qué manera ha abonado este tipo de tributos, desglosando la información por países para que cualquiera pueda conocer el tipo efectivo al que tributa la empresa, deducciones a las que se acoge y otros conceptos.



Viscofan no desglosa los ingresos, beneficios, deducciones e impuestos pagados en cada país en el que opera, sino que proporciona información como Grupo. Únicamente se explica que la diferencia entre la tasa impositiva teórica (30%) y la tasa impositiva efectiva (19.8%), corresponde “a la diferencia entre las distintas tasas impositivas de las filiales no residentes en Navarra⁵¹⁹, que tributan en cada uno de los países en que operan”. Por tanto podría ser mejorada la información ofrecida por la empresa a este respecto si se desglosase por países para que los grupos de interés puedan conocer con detalle cuál es la efectiva contribución a las arcas públicas de cada país en que opera, de lo cual se derivan importantes connotaciones para cada grupo.

Se encuentra la misma situación con respecto a las subvenciones, pues Viscofan no realiza un desglose por países exceptuando España, si bien es cierto que puede encontrarse una tabla⁵²⁰ con las subvenciones recibidas por importes, donde aparece una referencia a “detalle de las subvenciones de capital de Organismos Internacionales” por valor de 785.000€. En este sentido, y máxime teniendo en cuenta que su no inclusión en documentos diferentes de las cuentas anuales de la compañía puede resultar un impedimento para sus grupos de interés por su dificultad de lectura y complejidad técnica, sería deseable en el futuro que la empresa proporcionase mayor cantidad de información sobre las subvenciones, por ejemplo desglosando las cantidades por países o informando sobre el contenido o motivo de dichas cantidades, y de una manera más clara en su Informe Anual.

Cabe decir que no se ha encontrado referencia alguna a la política fiscal del grupo, sino simplemente varias menciones aisladas a la búsqueda de una “optimización fiscal”, la no presencia actual en paraísos fiscales⁵²¹ (si bien como se verá a continuación existen algunas lagunas informativas a este respecto) y una breve referencia a que el Consejo en pleno será el órgano competente para decidir la implantación de la compañía en lugares considerados paraísos fiscales. El Grupo debería informar de manera detallada acerca de su política fiscal y las estrategias en su caso de optimización en esta materia. Los aspectos ligados con la fiscalidad en empresas multinacionales están en la agenda de los principales organismos internacionales y es un aspecto material desde una perspectiva de responsabilidad social tal y como lo refleja la Comisión Europea, Naciones Unidas, la OCDE o el Consejo Estatal de la responsabilidad social corporativa.

Por otra parte, dentro de la actividad del Grupo Viscofan hay que hacer mención a la posible propiedad del grupo sobre sociedades que operan en territorios considerados paraísos fiscales según los criterios del Observatorio de responsabilidad corporativa ya detallados en la metodología del presente informe. Así, como puede verse en la siguiente tabla, el estudio del Observatorio ha evidenciado la existencia de una sociedad del Grupo que opera en Delaware:

⁵¹⁹ Navarra es el domicilio fiscal de Viscofan S.A. V. p. 47 Informe Anual 13.

⁵²⁰ Ver p. 150 Informe Anual 13, que se corresponde con p. 59 Cuentas anuales.

⁵²¹ Ver p. 55 Informe Anual Gobierno Corporativo 2013. La empresa alega no poseer ni participar en sociedades establecidas en las listas de territorios publicadas por la OCDE o por el Gobierno Español a los que cabe atribuir el carácter de paraísos fiscales.



Nombre de la sociedad	Domicilio	Actividad
Viscofan USA Inc.	Delaware (EEUU)	Fabricación y comercialización de envolturas artificiales.

Según la información encontrada y utilizada para el estudio por el Observatorio, y recordando que este no pretende una exhaustividad absoluta en términos de investigación sino que trata únicamente de analizar la calidad de la información emitida por las empresas del IBEX35, las compañías que operan en varios Estados de EEUU tienen básicamente dos alternativas: pueden, en primer lugar, constituirse como sociedades independientes en todos los Estados en que opere, o pueden, en segundo lugar, constituir una sociedad en un Estado (este sería su "domestic state"), para posteriormente obtener la licencia u autorización para operar en otros Estados de EEUU, en los que sus sociedades creadas dependientes de la primera se denominarían "foreign business corporation". Este último sistema sería también válido para sociedades constituidas fuera de EEUU, y su principal ventaja es que se permite actuar como una sola empresa en varios Estados de EEUU, beneficiándose de la legislación de su Estado inicial de constitución. Como puede verse en diferentes informaciones,⁵²² muchas empresas utilizan este sistema para pagar menos impuestos. Es decir, se crea una sociedad por ejemplo en Delaware o en Nevada (territorios con legislaciones fiscales más laxas, muchas facilidades y rapidez para crear una empresa, o la no obligación de decir quién es el propietario de dichas empresas), y posteriormente se crean diversas "foreign business corporation" en los demás Estados, acogiéndose a las legislaciones que les favorecen pues originariamente fueron registradas en Delaware, por ejemplo, que será su "Domestic State". Ello incluso aunque operen desde sedes centrales en otro lugar.

El Observatorio, analizando mediante bases de datos⁵²³, ha detectado que la compañía Viscofan USA Inc., fue constituida originariamente en EEUU a través de un registro en Delaware, como puede verse en la imagen adjunta, el 6 de Febrero de 1998, y que la compañía aportada en las Cuentas Anuales del Grupo, domiciliada en Montgomery, Alabama (EEUU), se trata en realidad de una "foreign business corporation" de la primera que se constituyó el 6 de Marzo de 1998. Sería deseable que en futuros informes Viscofan presente información sobre el tipo de operativa a través de sus filiales, facturación, beneficios e impuestos. Además sería conveniente desde una perspectiva de responsabilidad social que presentase información detallada sobre su política fiscal.

⁵²² <http://news.yahoo.com/delaware-us-domestic-tax-haven-under-pressure-152529996.html>

⁵²³ <http://www.bizapedia.com/us/VISCOFAN-USA-INC.html>



VISCOFAN USA INC.

DELAWARE CORPORATION
Data Updated April 17, 2014

Company Information

Company Name: [VISCOFAN USA INC.](#)
File Number: [2852030](#)
Filing State: Delaware (DE)
Filing Status: Unknown
Filing Date: February 6, 1998
Company Age: 16 Years, 10 Months
Registered Agent:  [United Corporate Services, Inc.
874 Walker Rd Ste C
Dover, DE 19904](#)

VISCOFAN USA, INC.

ALABAMA FOREIGN CORPORATION
Data Updated April 17, 2014

Company Information

Company Name: [VISCOFAN USA, INC.](#)
File Number: [910-768](#)
Filing State: Alabama (AL)
Domestic State: Delaware (DE)
Filing Status: Exists
Filing Date: March 6, 1998
Company Age: 16 Years, 9 Months
Registered Agent:  [Johnson, D Kyle
150 S Perry St
Montgomery, AL 36104](#)
Principal Address:  [57 Adams Ave
Montgomery, AL 36104](#)

4.2. Medioambiente

Pese al compromiso del Grupo Viscofan en materia medioambiental apenas se ha encontrado información en la documentación analizada que permita extraer conclusiones relevantes sobre el desempeño del Grupo en este aspecto. De esta manera, Viscofan afirma que “el Grupo entiende que la gestión empresarial debe adoptar criterios que compatibilicen la eficacia de la actividad productiva y económica con criterios que contribuyan a un desarrollo sostenible”⁵²⁴. Sin embargo, cuando se trata de proporcionar datos del desempeño de una manera completa y que resulten relevantes, se han encontrado lagunas informativas importantes que no permiten desde la perspectiva del presente análisis contrastar el compromiso de la sostenibilidad que el propio Grupo afirma haberse marcado⁵²⁵.

El Grupo Viscofan posee unos principios de actuación en materia de sostenibilidad tanto en su Informe Anual 13 como en su Código de Conducta, si bien hay que decir que se limitan a mencionar compromisos que únicamente tendrían sentido si se reflejasen en políticas concretas, procedimientos de actuación, análisis de riesgos, planificación y objetivos, asignación de indicadores y seguimiento de su desempeño o evaluación. Así, se menciona que se deberá desarrollar su actividad empresarial “siguiendo principios y criterios sostenibles”; “hacer un uso eficiente de los materiales, el agua y la energía” o “desarrollar sus actividades desde el menor impacto medioambiental”. Podrían además destacarse dos aspectos identificados como especialmente sensibles: el primero es que se relaciona (sin ser además la única mención detectada en el Informe) la materia sostenible-ambiental con el cumplimiento de la legislación aplicable en cada ubicación geográfica, lo cual ha sido ya desterrado unánimemente en el debate de la RSC, pues debe insistirse en que el cumplimiento de la legislación aplicable no es ya sino un requisito previo a la RSC. Por otro lado, Viscofan opera en países con elevado riesgo de cambio climático o con alto

⁵²⁴ P. 82 Informe Anual 13.

⁵²⁵ En la p. 82 Informe Anual 13 afirma: “este compromiso nace desde la primera descripción de la visión del Grupo Viscofan definida en el plan BE MORE: queremos ser el líder del mercado de envolturas. Esta visión supone crear valor para nuestros accionistas de una manera sostenible”. Afirmación, por cierto, que solamente tiene en cuenta a los accionistas lo cual deja en entredicho la valoración por parte del Grupo del resto de Grupos de Interés de la compañía, que además se ven mucho más perjudicados en materia medioambiental que sus propios accionistas. Sería deseable que el Grupo trate de corregir este tipo de errores en futuros informes.



valor ecológico que pueden no tener legislaciones suficientemente desarrolladas desde una perspectiva medioambiental o no contar con los mecanismos adecuados para asegurar su cumplimiento. El segundo aspecto a resaltar es que si bien Viscofan menciona como compromiso o principio de actuación el establecimiento de indicadores que midan el desempeño para minimizar el impacto ambiental, sin embargo en la información analizada no se ha encontrado información sobre cuáles son dichos indicadores.

Todo lo anterior queda patente en la ausencia de una adecuada identificación de riesgos medioambientales, pues como ya se ha comentado en el apartado tres referente a contexto general, el Grupo simplemente menciona en el Informe de Gobierno Corporativo que ha identificado riesgos de impacto sobre el medioambiente, pues reconoce que⁵²⁶ “de su actividad como consecuencia de su proceso productivo y del uso de sus instalaciones se generan residuos, vertidos y emisiones que pueden afectar al medioambiente”. Justo a continuación afirma (de nuevo, relacionando la RSC con la legalidad) que ello “puede dar lugar a reclamaciones por daños, expedientes sancionadores y daños a su imagen y reputación”. De esta afirmación podría extraerse que la empresa únicamente busca mejorar la imagen corporativa o su reputación, sin atender verdaderamente al propio espíritu de la RSC y a las demandas de sus partes interesadas. Por otra parte, la ausencia de información acerca del proceso de identificación de riesgos medioambientales podría implicar que no se atiende a los principios de precaución (cuando no se conoce la probabilidad de que ocurra un evento), ni de prevención (se conoce la probabilidad de que ocurra un evento) a nivel medioambiental. Principios que no son ni tan siquiera mencionados en los documentos utilizados para este análisis. En la documentación analizada la empresa no aporta información sobre cuáles son sus impactos ambientales significativos ni por líneas de productos, ni por países.

En la información analizada no se han encontrado referencias a episodios de multas o incumplimientos asociados a medioambiente. No obstante se desconoce si esta falta de información es debida a una omisión o simplemente a la ausencia de multas, en cuyo caso la empresa debería mencionar expresamente que no ha habido multas o sanciones en materia medioambiental (o en otras materias, en los respectivos apartados).

Sería deseable que la empresa informase en su caso cómo extiende criterios medioambientales entre sus proveedores, sin embargo en la información analizada no se han encontrado evidencias sobre si Viscofan gestiona su cadena de valor de una manera sostenible. De hecho, la empresa únicamente informa de que posee un sistema interno de homologación de proveedores, para que estos cumplan unos exigentes criterios de calidad, seguridad y coste, y en su Código de conducta informa que fomentará que sus proveedores conozcan y respeten los principios éticos generales y pautas de actuación del Grupo. Debe remarcar que la gestión adecuada de la cadena de valor es un aspecto fundamental en el tratamiento que realiza una compañía de la RSC, pues permite minimizar el impacto que una empresa tiene en sus partes interesadas dentro de su ámbito de influencia. Sería deseable que, de cara a futuras ediciones, el Grupo informase tanto positiva como negativamente si incorpora este tipo de criterios en la contratación de sus proveedores.

En la documentación analizada no se ha encontrado información sobre si la empresa sigue algún Sistema de Gestión. No obstante debe destacarse en sentido positivo que

⁵²⁶ Ver p. 47 Informe Anual Gobierno Corporativo del año 2013.



durante el año 2013 se haya creado la División de EHS (Medioambiente, Seguridad y Salud), que se encargará según el Informe Anual 13⁵²⁷ de “coordinar y unificar los criterios de actuación y las políticas existentes en materia de seguridad y salud laboral y protección medioambiental para hacerlas coincidir con los compromisos de la organización”. Sería deseable que en futuras ediciones se informe detalladamente sobre los trabajos de esta división, los indicadores desarrollados para medir los progresos en materia medioambiental, su evaluación y su plan de mejora.

En último lugar, debe demandarse de cara a futuros informes la ampliación de la información respecto a desempeños en cuanto a consumos de agua, papel, etc., para que los Grupos de interés puedan evaluar a la empresa, por ejemplo contrastando su compromiso de reducir el consumo de agua con la evolución real de este consumo. Así no se ha encontrado en la documentación analizada información sobre la evolución del consumo de agua de la compañía (si bien informan que se han iniciado proyectos para la gestión del agua, nuevos sistemas de tratamiento de aguas residuales o mejorar la calidad del vertido), ni tampoco información sobre consumo de papel, consumos de energía eléctrica y si esta procede o no de energías limpias o renovables, número de instalaciones eléctricas renovables propias, etc. Sería deseable que en nuevos informes se emita esta información detallada, con gráficos a fin de hacerla más entendible de cara a los grupos de interés, y desglosada por países y empleados. Es destacable la información suministrada por la empresa en relación a la cantidad de residuos generados, explicando que se han emitido un 8.8% más de toneladas de residuos debido a sus planes de expansión en China y Uruguay, o que se han valorizado mediante reciclado o como materias primas para otras industrias un 66%, informando sobre la mejora respecto al año 2012 (si bien aún puede mejorarse esta información con desgloses por país, con gráficos que incluyan 2-3 años atrás, etc.). También lo hace respecto a la emisión de CO₂, donde informa sobre que posee un sistema de gestión en sus empresas Naturin Viscofan y Viscofan S.A que es la ISO 50001, que está implantando el sistema de la cogeneración (que les permite generar de manera simultánea calor y electricidad necesarios para su proceso productivo) y donde se adjunta un gráfico explicativo de la evolución de su CO₂ emitido. Como nota adicional, decir que dicho gráfico incluye las nuevas emisiones de la planta de China, por lo que el nivel de emisiones sube. Sería deseable que en este tipo de situaciones, cuando la expansión del Grupo suponga la no comparabilidad de las dimensiones afectadas por la RSC, se adjunten dos gráficos diferentes para que las partes interesadas puedan ver con claridad datos comparables y evaluar a la compañía en el aspecto analizado. De otra manera, el esfuerzo que realiza la compañía en informar a sus Grupos de interés puede verse diluido

4.3. Protección de los derechos humanos

Viscofan opera en países con elevado riesgo de vulneración de derechos fundamentales como son China, México, Brasil, Rusia o Tailandia, si bien en estos dos últimos sólo está presente a nivel comercial. Pese a ello no se puede deducir de la información analizada en el apartado de DDHH que el Grupo realice una adecuada valoración de sus riesgos en este ámbito. Lo anterior dificulta el análisis desde una perspectiva de rendición de cuentas sobre estos riesgos. Así, debe decirse que no se ha encontrado mención o referencia

⁵²⁷ Ver p. 82 Informe Anual 13.



alguna a los DDHH por parte de Viscofan en su apartado E del Informe de Gobierno Corporativo cuando analiza los riesgos de la compañía.

El Grupo Viscofan afirma estar comprometido con el respeto y defensa de los derechos humanos que han sido proclamados tanto por la Carta Internacional de Derechos Humanos como por el Pacto Mundial. Además, compromete a sus empleados con la defensa los derechos fundamentales, estableciendo en su Código de Conducta que deberán contribuir al respeto y protección de los mismos, evitando conductas que sean contrarias a ellos. No obstante no se ha identificado en la información analizada la existencia de políticas concretas y procedimientos de cómo aplica la empresa el principio de debida diligencia y sobre de qué manera asegura en todas sus operaciones y países donde opera la no vulneración de los derechos humanos. Tampoco hay evidencia de la existencia de un proceso de gestión y control en el ámbito de los derechos humanos en relación a los proveedores de la empresa, ámbito que supera la esfera de sus empleados.

El Grupo Viscofan impone en su Código de conducta que se promoverá el trabajo en condiciones dignas, impidiendo cualquier tipo de explotación. Ello parece implicar el compromiso de la empresa con la no utilización de trabajo forzoso u obligatorio, sin embargo no se explicita el compromiso con la no utilización del trabajo infantil. Sería deseable que la empresa informe expresamente sobre este tipo de aspectos, que pueden parecer banales y obvios pero que sin duda contribuyen a mostrar de una manera clara y transparente la postura de la empresa ante estos temas. Y ello porque el dar por hecho determinados aspectos que pueden considerarse básicos en algunos países puede suponer un elevado riesgo en aquellos otros donde el disfrute de los derechos fundamentales no están asegurados. No se ha encontrado en este sentido ningún aspecto relacionado con el acceso a remedio para las comunidades que puedan verse afectadas por la actividad del Grupo.

En el Código de Conducta hace una referencia a la no discriminación, sin embargo en la información analizada no se ha encontrado información sobre políticas o procedimientos concretos en esta línea. Únicamente se encuentra la imposición a los empleados de "abstenerse de emplear cualquier conducta que suponga discriminación por razón de sexo, raza, nacionalidad, idioma, religión, ideología o cualquiera otra característica individual, social o personal"⁵²⁸.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

El Grupo Viscofan muestra en la documentación analizada una predisposición a la mejora de las condiciones laborales de sus trabajadores, sin embargo hay algunos aspectos que requieren atención. Por ejemplo, el Grupo Viscofan informa que posee un 95% de plantilla con contrato indefinido o que un 62% de sus trabajadores están cubiertos por acuerdos de negociación colectiva, que mejoran las condiciones mínimas establecidas por las legislaciones laborales, y que prevé a cierre de 2014 disponer de un 12% adicional que en 2013 aún estaba en trámites de negociación. Asimismo, informa que la mano de obra directa⁵²⁹ supera el salario mínimo interprofesional en todos los países en los que el

⁵²⁸ V. p. 2 Código de conducta Grupo Viscofan.

⁵²⁹ De nuevo puede verse aquí referencia a mano de obra directa, es decir, sin atender a la actitud de sus proveedores, de nuevo por tanto no extiende el poder de líder que tiene Viscofan sobre sus proveedores en materia de RSC. Desde luego



Grupo tiene actividad. Sin embargo, la diversidad geográfica del grupo puede implicar desigualdad entre países occidentales y otros. Así, el cumplimiento de legislaciones de los primeros, por ejemplo en España, pueden considerarse “garantía” de la protección de los derechos de los trabajadores, sin embargo en otros países, como por ejemplo China, puede ocurrir que la legislación existente no proteja al trabajador. Un ejemplo claro es el relativo a la negociación colectiva o a la libertad de asociación. No obstante, Viscofan no emite información sobre cómo el Grupo garantiza los derechos laborales en países como China o cómo promueve la representación sindical de sus trabajadores. Cabe recordar de nuevo que el cumplimiento de la legislación por sí mismo no presupone la responsabilidad de una compañía para con sus partes interesadas. Podría apuntarse por ejemplo que en materia de salario mínimo, una de las normas referentes en el sector que es la SA8000 defiende en su punto 8.1 que “los salarios pagados cumplan siempre, por lo menos, con las normas legales o del sector y sean suficientes para cubrir las necesidades básicas del personal y ofrecer alguna capacidad de gasto discrecional”. Menciona que no es insustancial, porque implica que deba considerarse por parte de la empresa la situación económica y de los precios de la vida social del país en que opere, para de esta manera no generar lo que actualmente se denomina “trabajadores pobres”⁵³⁰, que son aquellos que incluso trabajando sufren dificultades para llegar a fin de mes. En este sentido sería deseable encontrar en la documentación que proporcione el Grupo a las partes interesadas un compromiso con un salario justo y razonable, a fin de evitar el fenómeno comentado. En similares términos a otros apartados de este Informe, sería deseable que la empresa proporcionase información desglosada por países y regiones también en esta materia. Por ejemplo debería ofrecer información sobre sus gastos salariales (en el Informe anual únicamente hay una mención a que se han incrementado los costes laborales en un 3%), o de sus trabajadores cubiertos por convenio colectivo por país, para de esta manera saber de qué manera cumple la empresa con los derechos de los trabajadores cuando la legislación no garantiza este derecho. Así, podría darse el caso de que dentro del 62% de empleados cubiertos por convenio una gran parte sean de España o Alemania, y por tanto ello implicase que en países con legislaciones más laxas ningún trabajador estuviese cubierto por convenios o acuerdos similares.

Por otra parte, no se ha encontrado información sobre empleados afiliados a sindicatos, limitándose la empresa a reconocer en su Código de conducta que los empleados no deberán discriminar entre otros motivos por la afiliación sindical. Asimismo debería informar especialmente y de manera expresa sobre esta específica materia en aquellos países donde no se garantiza la libertad de asociación, sindical o la negociación colectiva.

El Grupo Viscofan afirma en su Código de conducta que dentro del Grupo no se permitirán conductas de acoso, abuso o intimidación en el trabajo, si bien no incluye en la información analizada políticas o procedimientos concretos de control. Podría destacarse el hecho de que Viscofan, en línea con las modernas prácticas empresariales, dispone de un Canal de Empleado que este puede utilizar para efectuar denuncias de una manera anónima y confidencial.

ello implica que pueden darse situaciones en las que, por ejemplo, la mano de obra indirecta del Grupo no supere el salario mínimo de la legislación local.

⁵³⁰ Fenómeno que no es exclusivo de países del tercer mundo, sino que ya empieza a hablarse en estos términos dentro de Europa, siendo una cuestión que ha tomado relevancia en países como España desde el inicio de la crisis económica.



Respecto a la integración, buena muestra del compromiso que pueda tener cualquier compañía respecto a sus empleados, destaca el hecho de que en España en 2013 un 22% de las contrataciones laborales hayan sido de mujeres, que suponen un 32.9% de la plantilla media de 2013. Por otra parte Viscofan colabora en la integración al mercado laboral de personas discapacitadas mediante suscripción de convenios con centros especiales de empleo, sin embargo no facilita información sobre el porcentaje de empleados en plantilla con algún tipo de discapacidad. De cara al futuro sería deseable que la información se presente desglosada por países pues el Grupo únicamente proporciona información sobre España. También sería deseable que se presentase una evolución de los datos para poder realizar un adecuado análisis comparativo y evaluar su evolución. Por otra parte, Viscofan no parece seguir la misma política respecto a las mujeres en la dirección, aspecto que será tratado posteriormente en el debido apartado de Gobierno Corporativo.

El Grupo Viscofan afirma en materia de seguridad y salud laboral que “Viscofan trabaja con el convencimiento de que cualquier accidente puede evitarse, y por eso además de trabajar para hacer las instalaciones más seguras el Grupo quiere concienciar al personal de que la actitud en cuestión de seguridad es fundamental⁵³¹”. En este sentido Viscofan está mejorando la comunicación y su política de empresa, con cursos específicos. La empresa destaca en la información analizada que sus empleados han recibido más de 21.000 horas de formación en salud y seguridad, un 66% más que en 2012. Viscofan informa que desde el departamento de EHS se trabaja para mejorar el registro de accidentabilidad en las plantas del Grupo, labor que dicen inacabada y que prevé nuevas iniciativas orientadas a reducir el número de accidentes. Sin embargo, no se ha encontrado información sobre cuál es ese registro de accidentabilidad, si han existido accidentes y de qué tipo. Además, relacionado con lo anterior, el Grupo Viscofan está trabajando para implantar progresivamente sistemas de gestión basados en la mejora continua en los centros productivos, habiendo logrado en 2013 el certificado OHSAS 18001 del Sistema de Gestión de la prevención de Viscofan S.A (por tanto solamente en España). El Grupo informa de que su intención es lograr en 2014 un 25% de la plantilla trabajando bajo sistemas de gestión certificados.

4.5. Impacto en la comunidad

No se han encontrado referencias en la información analizada sobre evaluación de riesgos e impactos de sus actividades en las comunidades en que operan.

No se ha encontrado evidencia en la documentación analizada sobre la política de contratación con proveedores y trabajadores locales. Respecto a la relación con los grupos de interés, Viscofan entiende que debe mantener un continuo diálogo, sin embargo no se han encontrado referencias a cómo se ha mantenido la comunicación, cuáles son los canales y mecanismos habilitados, cómo se ha identificado a las diversas partes interesadas allá donde opera la empresa, cuáles son las demandas legítimas de estos frente a la compañía o sobre a qué medidas o compromisos se han llegado mediante dicho diálogo.

⁵³¹ V. p. 76 Informe anual 2013.



Por último en este apartado cabe hacer referencia a la posible confusión de los conceptos de RSC y Acción Social por parte de la información que proporciona la empresa en el Informe anual 2013. En especial, destacan 2 situaciones que se ofrecen por parte de la compañía como ejemplos de su política de sostenibilidad, de RSC, y que se trata de acciones de tipo filantrópico. Viscofan afirma en su memoria que “esta actividad nos da la oportunidad de colaborar en proyectos de carácter medioambiental como el patrocinio realizado por Viscofan para la reforestación de 15.000 árboles en la Sierra de Zacapu (México)”. Otra de las acciones que destaca la empresa es “la aportación voluntaria en 2013 de 10.000US\$ para mejorar las condiciones alimentarias en Filipinas tras el huracán Yolanda”.

4.6. Corrupción

El Código de conducta contiene mención a los aspectos de corrupción y también sobre el soborno, dedicando al tema un apartado específico dentro de dicho código. El Grupo impone a los empleados la no aceptación de ninguna manera, incluso indirecta, de pagos, obsequios o compensaciones en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas, tanto con entidades públicas como privadas. En la postura opuesta, esto es, el corromper o sobornar, únicamente se ha encontrado una referencia en el Código de conducta a que no se permitirán atenciones comerciales prohibidas por ley, excepto aquellas que se encuentren en la política de atenciones comerciales del grupo Viscofan. No obstante, no se ha encontrado información ni de cuál es esta política ni otros mecanismos o procedimientos concretos para evitar la posibilidad de que se corrompa o se soborne en nombre de la compañía. Así, no se ha encontrado información sobre la existencia de una política dentro de la empresa sobre la prevención de la corrupción ni sobre su política de lucha contra el blanqueo de dinero más allá de lo mencionado en el código de conducta.

Tampoco se han encontrado en la documentación referencias a aportaciones o contribuciones a partidos políticos, participación en instrumentos de presión política, lobbies, etc.

4.7. Protección de los consumidores

Viscofan se compromete al cumplimiento de la legislación aplicable en materia de seguridad alimentaria tanto en países de producción como de destino y también con los estándares internacionales reconocidos globalmente. Cuentan con la certificación ISO 9001:2008 en todos los países en los que opera (excepto en China, cuya fecha prevista de obtención del certificado es 2015), certificado BRC Food en España, Alemania y República Checa y BRC Packaging en España, Serbia, República Checa, USA, México, Brasil y esperan obtenerlo en China en el año 2015. Destaca además especialmente que el Grupo Viscofan se ha procurado la obtención de las certificaciones Halal y Kosher, que están diseñadas para los productos comercializados en países musulmanes y para la comunidad judía respectivamente. Por otra parte, Viscofan realiza auditorías internas periódicas para garantizar la seguridad de producto y la higiene alimentaria. Además afirma que las instalaciones productivas son continuamente visitadas por autoridades sanitarias, clientes y en su caso por entidades certificadoras.



Viscofan renuncia a la comercialización basada en afirmaciones falsas o publicidad engañosa, si bien no lo hace como compromiso expreso sino que se remite a su Código de conducta, diciendo que “las relaciones con clientes se basarán en el respeto, la transparencia y la confidencialidad (...)”⁵³² Añade también en el mismo apartado que “los empleados proporcionarán a los clientes información veraz, objetiva y completa sobre los productos”.

Por otra parte no se ha encontrado información sobre quejas, reclamaciones, compensaciones o incumplimientos, sanciones, multas, etc. en materia de consumidores, salud y seguridad del cliente. Tampoco se ha encontrado información sobre los mecanismos o procedimientos para que los consumidores puedan efectuar sus quejas o reclamaciones.

4.8. Gobierno corporativo

En materia de gobierno corporativo, la documentación que se toma como referencia en el presente análisis es el informe anual de buen gobierno depositado en la Comisión Nacional del Mercado de Valores. De dicho informe se ha podido extraer que los Estatutos de la compañía fijan el número mínimo y máximo de consejeros en 3 y 9 respectivamente, estando en el año analizado en la última situación. De esos 9 consejeros, un total de 8 son consejeros independientes (88.88%), y el restante puesto lo ocupa el consejero ejecutivo (11.11%). No hay, por tanto, consejeros externos dominicales. En cuanto a sus comisiones, Viscofan contempla un total de tres que son la Comisión ejecutiva o delegada, el comité de auditoría y el comité de nombramientos y retribuciones.

Procede en este punto hacer mención a dos cuestiones relevantes que han sido detectadas y de las que no se ha encontrado información suficiente. La primera es la condición de diputado de uno de los consejeros de Viscofan, Don José Cruz Pérez Lapazarán⁵³³, al que el Congreso le ha reconocido la compatibilidad a condición de que no se menoscaben sus funciones como Diputado, cosa que no se ha cumplido según diferentes medios informativos⁵³⁴. No cabe duda sobre que este tipo de hechos han recibido en numerosas ocasiones el rechazo o malestar público, como demuestra por ejemplo el Eurobarómetro en el que un 52% de los españoles piensa que la única forma de tener éxito en los negocios es haciendo uso de conexiones políticas. En España, como señalaba Manuel Villoria⁵³⁵, catedrático que dirigió un informe para la ONG Transparencia Internacional, “los datos de conexión entre negocios y políticos son alarmantes”. En la Unión Europea las denominadas “puertas giratorias” han llegado a suponer un problema pese a haberse creado un Registro de Transparencia. Tanto es así que el defensor del

⁵³² V. p. 9 Código de conducta Grupo Viscofan.

⁵³³ En el año 2014 esta persona tiene la condición de consejero de Naturin Viscofan GmbH, y ya no de Viscofan S.A, continuando por tanto su presencia en el grupo aunque a otro nivel. Esta persona además fue varios años Senador español y actualmente continúa sus funciones como Diputado en el Congreso español. Ello puede comprobarse a través del siguiente enlace:

http://www.congreso.es/portal/page/portal/Congreso/Congreso/Diputados/BusqForm?piref73_1333155_73_1333154_133154.next_page=/wc/fichaDiputado&idDiputado=224

⁵³⁴ <http://www.elconfidencial.com/espana/2012/05/25/un-diputado-del-pp-hace-novillos-en-los-pge-para-cobrar-128000-de-viscofan-98642>

<http://ecodiario.economista.es/interstitial/volver/refn14/espana/noticias/5894857/06/14/El-Congreso-permite-autorizar-la-compatibilizacion-del-escaño-con-actividades-privadas.html#.Kku8grB6NZ9eIJS>

⁵³⁵ http://politica.elpais.com/politica/2014/09/24/actualidad/1411569608_609452.html



pueblo europeo inició una investigación contra la Comisión Europea en febrero de 2013. Después el Parlamento europeo aprobó “the EU’s new Staff Regulations” en la que se contenían medidas tendentes a acabar con estas puertas giratorias como el hecho de que los candidatos deban informar mediante un formulario específico sobre si tienen algún interés personal que pueda perjudicar su independencia o lo mismo una vez que abandonan su puesto, en especial a nivel de altos cargos. No obstante, pese al posible conflicto de interés, no se han encontrado evidencias en la documentación objeto de análisis que indiquen que Viscofan haya adoptado medidas o políticas concretas para evitar este tipo de problemas y/o conflictos.

La segunda cuestión relevante, que afecta en especial a los accionistas, es el hecho de que el estudio ha detectado que uno de sus Consejeros, Don Gregorio Marañón Bertrán de Lis, es Presidente del Consejo Asesor de Spencer Stuart⁵³⁶, organización encargada también de asesorar al Consejo en la redacción de la política de remuneraciones del Grupo. Tampoco, al igual que en el caso anterior, se han encontrado evidencias que reflejen que la compañía informe adecuadamente sobre este hecho.

Pasando a otras cuestiones, en cuanto a la política de retribución, aparece detallada en el Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros que emite Viscofan. La política de remuneraciones es aprobada por la Junta General como punto separado del orden del día, y sus cambios más significativos respecto al año anterior han sido tanto respecto a la retribución fija como a la dedicación. Por otro lado, la retribución del consejero ejecutivo se ha dividido en dos, es decir, la que se le asigna como Presidente ejecutivo de la que se le asigna como consejero. No se ha encontrado información sobre si Viscofan vincula la remuneración de los directivos con la consecución de objetivos no financieros, como pueden ser objetivos medioambientales, etc. Por el contrario, las partes variables de las remuneraciones se establecen en base a una combinación de parámetros basados en su mayor parte en la consecución de objetivos de Grupo ligados a los resultados y la evolución del valor de la acción⁵³⁷. Viscofan presenta información individualizada sobre las remuneraciones percibidas por cada Consejero.

Por otro lado se ha detectado una falta de información del Grupo Viscofan en lo que respecta a cláusulas de blindaje, ya que según el Informe de Gobierno Corporativo existen 3 beneficiarios (el presidente ejecutivo y 2 personas de la Alta Dirección); pero en el Informe de remuneraciones de Viscofan solo se concreta la cláusula sobre el Presidente ejecutivo. Según el Informe anual gobierno corporativo, estas cláusulas son autorizadas por el Consejo, y no se informa a la Junta General. Informa que las cláusulas de blindaje del Grupo Viscofan consisten en todos los casos (Presidente ejecutivo y esas dos personas de la Alta Dirección) en una indemnización de dos anualidades igual a la última percibida por finalización irregular del contrato.

Otro aspecto importante en cuanto a Gobierno Corporativo consiste en conocer si el Grupo prevé establecer o ha establecido ya algún tipo de canal de denuncias, lo cual es muy relevante porque permite a los individuos que puedan acceder al mismo emitir tanto denuncias de hechos que puedan constituir una amenaza para la empresa como demandas legítimas en su papel de parte interesada. Esto último implica que no solamente deba existir un canal de denuncias para empleados sino que también sea necesario uno

⁵³⁶ V. p. 10 Informe anual gobierno corporativo.

⁵³⁷ V. p. 5 Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros Grupo Viscofan.



específico para clientes y proveedores. Lógicamente todos ellos deben ser anónimos y confidenciales al objeto de hacer útiles estas herramientas. Respecto a Viscofan, se han encontrado evidencias de que únicamente contempla este canal de denuncias para empleados, pues respecto a clientes y proveedores se cita solamente un continuo diálogo con los Grupos de interés con los que actúa. El canal de denuncias para empleados sí contempla la confidencialidad.

Por último cabe mencionar la representación de las mujeres en el Consejo de administración. En este sentido, indicar que no hay pruebas que orienten a pensar que Viscofan ha llevado una política de igualdad efectiva, puesto que desde el año 2010 el número de consejeras ha sido dos. Se ha comprobado que han existido aumentos del número de consejeros por lo que Viscofan ha tenido la ocasión de ampliar el número de mujeres en el consejo. La empresa no informa sobre si ha implantado medidas o procedimientos para acercar ese número de mujeres en el Consejo a una igualdad real y efectiva, pues únicamente contempla que se “considerará de igual manera candidatos hombres y mujeres, de forma que se garantice que el procedimiento de selección favorezca la igualdad de género⁵³⁸”.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **0,64**, situándose en el nivel de *información anecdótica*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **0,61**, situándose en un área de *información anecdótica*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **0,77**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

El Grupo Viscofan no elabora un informe individualizado de RSC sino que presenta un reporte integrado de los aspectos tanto financieros como no financieros, incluyendo además las cuentas anuales y el informe anual de gobierno corporativo. La empresa no indica haber seguido para su realización ninguna guía o sistema de gestión como son GRI, ISO26000, etc. El objetivo que persigue un informe integrado es que el lector pueda entender cómo la empresa gestiona los conflictos de interés en la toma de decisiones y cómo busca un equilibrio entre el beneficio económico y la gestión de impactos sociales y medioambientales. No obstante, el análisis no ha encontrado información clara o detallada respecto algunos de los datos no financieros. Las carencias en la información provocan que ésta no sea exhaustiva, relevante, ni completa. Por otro lado, en algunas frases de los documentos analizados, podría injerirse una posible confusión por parte de la empresa sobre lo que implica la RSC. Así, como puede verse en el desarrollo del análisis que se ha realizado se han encontrado determinadas afirmaciones que relacionan la RSC con la legalidad, o en otras ocasiones con la Acción Social.

Por otra parte, señalar que pese a que Viscofan opera en países con riesgos altos o extremos, como se expone en el contexto general de este análisis, no se ha encontrado documentación en la que la empresa exponga un análisis de riesgos que cubra o contemple los que se han mostrado en este análisis. De esta manera, mientras que el informe muestra que Viscofan opera en países como China, con riesgos en DDHH, México,

⁵³⁸ V. p. 13 Informe anual gobierno corporativo.



con riesgos en corrupción, o Brasil, con riesgo de discriminación de género, la documentación de la empresa no realiza un análisis profundo de estos, limitándose por ejemplo en el caso de riesgos medio ambientales a observar que “como consecuencia de su proceso productivo se generan residuos, vertidos y emisiones que pueden afectar al medioambiente, y que pueden dar lugar a reclamaciones por daños, expedientes sancionadores y daños a su imagen y reputación”. Sería por tanto deseable que la empresa utilizase mapas de riesgos globales en su análisis, para poder de este modo saber en cada país concreto donde opera cuáles los riesgos específicos, y con ello adoptar las medidas oportunas en cada caso.

No existe en la información que emite Viscofan coherencia con los principios de totalidad y exhaustividad, pues no se incluyen en numerosos apartados todas las actividades o líneas de negocio. La tónica general de la documentación de la compañía es el hecho de que no se desglosen las informaciones o gráficos aportados por países o a nivel geográfico o por productos y servicios, tal y como sería deseable, por ejemplo cuando habla del porcentaje de empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva sin especificar de qué líneas de negocio o lugares de origen proceden estos empleados. Faltan además datos como el consumo de agua, de papel o de energía eléctrica, que no se presentan ni como datos globales ni como datos desglosados por países, regiones, trabajadores u otros modos. En cuanto a la necesaria materialidad, el Grupo no explica cómo es el proceso de identificación de aspectos relevantes para la compañía, y tampoco ofrece información sobre cuáles son estos. Esta situación podría indicar una falta de diálogo real y efectivo con algunas de las partes interesadas, y tiene como consecuencia que el Grupo no pueda priorizar estas expectativas o necesidades legítimas.

La compañía no explica el proceso que ha llevado a cabo para identificar a sus partes interesadas, limitándose a reflejar en su Informe cuáles son estas: accionistas, clientes y proveedores, empleados, sociedad y medio ambiente. Viscofan mantiene en su Informe anual que apoya o está comprometida con el continuo diálogo con sus partes interesadas, para conocer mejor a sus grupos de interés con sus inherentes expectativas. Para ello señala que dicho diálogo se lleva a cabo a través de diferentes medios (road-shows para inversores, seminarios y eventos organizados por Viscofan, teléfono de asistencia técnica o visitas a clientes, además de contar con una extranet propia). Sin embargo Viscofan no indica si ha logrado identificar las necesidades o expectativas de sus partes interesadas, así como tampoco explica cuáles son estas en la documentación analizada. Además, por otra parte, no hay evidencias de que la información obtenida del diálogo con los grupos de interés se haya materializado en su inclusión en el Informe anual que emite la empresa. Tampoco hay evidencias sobre si han realizado encuestas, consultas, etc. a estos grupos. La compañía no informa sobre denuncias, reclamaciones, sanciones o conflictos abiertos, así como tampoco indica por ejemplo los procedimientos de reclamaciones, quejas o acceso a remedio en caso de que las partes interesadas vean mermados sus intereses debido a la actuación de la compañía.

No existe información que evidencie un sistema de gestión de la RSC, pues no se han visto reflejados en la documentación que emite el Grupo compromisos, niveles de cumplimiento de objetivos en materia no financiera, medición de los impactos, etc. Esto podría por tanto evidenciar que la estrategia de expansión internacional del Grupo Viscofan no está alineada con la gestión de RSC, lo cual supone un riesgo o tensión con y entre los distintos intereses.



En las informaciones que el Grupo hace públicas en su documentación, el análisis ha podido encontrar en ocasiones la comparación interna entre varios ejercicios, como es el caso de la gestión de productos y subproductos, presentándose la información de los últimos años, si bien en otras ocasiones como ya se ha indicado en otros puntos del informe se ha observado una falta total de información, especialmente en cuanto a consumos y a nivel de medio ambiente. Por otro lado en algunos aspectos no se pueden comparar los datos expuestos por la compañía, por ejemplo en la gráfica de emisión de CO₂, al incluirse la información de un nuevo centro de producción en China lo cual distorsiona la información proporcionada y hace que no pueda compararse la misma. Además, el hecho de que la empresa no siga o utilice estándares de comunicación de resultados como es el GRI implica una falta de comparabilidad para los grupos de interés respecto a otras empresas del sector.

Por otro lado, aunque la documentación analizada sea fácil de entender, debe señalarse que no es exactamente accesible, pues determinados aspectos que han sido analizados en este informe no son fácilmente identificables con la simple lectura de la documentación aportada por la empresa, sino que requieren de contraste y observación además de tiempo de dedicación. Por otro lado, en cuanto a la necesaria neutralidad que debería poseer un reporte de RSC, no se ha detectado la inclusión de fuentes externas, es decir, denuncias de partes interesadas, conflictos abiertos, impactos, riesgos, etc. No se ha visto tampoco que la compañía haya aplicado la neutralidad al incluir quejas, reclamaciones, etc. de sus grupos de interés en su Informe anual, y por otra parte no ha indicado si durante el ejercicio estas se han o no producido.



3.3.2. Empresas del sector Materiales Básicos, Industria y Construcción

- **ACCIONA, S.A.**
- **ACTIVIDADES DE CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS, SA. (GRUPO ACS)**
- **ARCELORMITTAL**
- **FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS, S.A. (FCC)**
- **FERROVIAL, S.A.**
- **OBRASCÓN HUARTE LAIN, S.A. (OHL)**
- **SACYR, S.A.**
- **TÉCNICAS REUNIDAS S.A.**



ACCIONA, S.A. (Acciona)

1. Datos generales

Productos/servicios

Según viene recogido en las Cuentas Anuales Consolidadas de ACCIONA en el epígrafe 1: "Actividad del Grupo"⁵³⁹;

"ACCIONA, S.A. (en adelante, la "Sociedad Dominante" o la "Sociedad") y sus sociedades filiales integran el Grupo ACCIONA (en adelante, "ACCIONA" o el "Grupo"). ACCIONA, S.A. tiene su domicilio social y oficinas principales en Alcobendas (Madrid), Av. Europa, 18.

Las sociedades del Grupo ACCIONA participan en varios sectores de la actividad económica, entre los que cabe destacar:

- ACCIONA Infraestructuras: que incluye las actividades de construcción, ingeniería y las concesiones de transporte y de hospitales principalmente.

- ACCIONA Energía: que incluye el negocio eléctrico en sus distintas actividades industriales y comerciales, abarcando desde la construcción de parques eólicos a la generación, distribución y comercialización de las distintas fuentes de energía.

- ACCIONA Agua: que incluye las actividades de construcción de plantas desaladoras, de tratamiento de aguas y potabilizadoras así como la gestión del ciclo integral del agua, actividad que abarca desde la captación, potabilización incluyendo la desalinización, hasta la depuración y retorno al medio ambiente del agua. Asimismo opera concesiones de servicios relacionados con el ciclo integral agua.

- ACCIONA Servicios: que incluye las actividades facility services, handling aeroportuario, recogida y tratamiento de residuos y servicios logísticos, entre otros.

- Otras actividades: que incluye los negocios relativos a la gestión de fondos e intermediación bursátil, la producción de vinos, así como la actividad del subgrupo ACCIONA Trasmediterránea, el negocio inmobiliario, y otras participaciones".

Alcance geográfico

ACCIONA opera o tiene presencia en los siguientes países: Marruecos, Sudáfrica, Argelia, Gabón, India, China, Arabia Saudita, Emiratos Árabes Unidos, Qatar, Costa Rica, Ecuador, Perú, México, Brasil, Chile, Colombia, Panamá, República Dominicana, EEUU, Canadá, Reino Unido, España, Croacia, Grecia, Alemania, Suecia, Portugal, Italia, Polonia, Australia, Bélgica, Holanda, Argentina, Corea del Sur, Venezuela, Suiza, Gibraltar, Francia, Malta, Hong Kong y Rumanía.

⁵³⁹ Cuentas Anuales Consolidadas, epígrafe 1: "Actividad del Grupo", pág. 10.



De los cuales: Sudáfrica, Estados Unidos (Delaware), Panamá, Holanda, Suiza, Hong Kong, Gibraltar y Malta son considerados paraísos fiscales según el listado del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, ACCIONA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability World.
- FTSE4 Good.
- MSCI ESG World y Europe.
- STOXX Global ESG Leaders.
- CDP Iberia 125 Climate Disclosure Leadership Index.
- Climate Performance Leadership Index.

Normativa Internacional

ACCIONA informa de su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Declaración Tripartita de la OIT.
- Directiva de la Comisión Europea sobre Clima y Energía 2030.

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.
- Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE.
- Global Reporting Initiative (GRI).
- AA1000.
- Norma ISO 9001.
- Norma ISO 14001.
- Norma OHSAS 18001.
- ISO 50001



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 2013	
Informe de Gobierno Corporativo 2013	
Código de Conducta	
Cuentas Anuales Consolidadas 2013	
Libro de Políticas	
Informe Integrado 2013	
Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas 2013	



2. Tablas de resultados

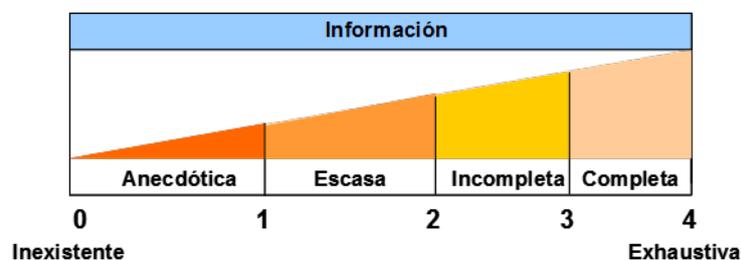
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,86
DERECHOS HUMANOS	1,16
COMUNIDAD	1,27
CORRUPCIÓN	1,40
CONSUMO	1,00
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,54
TOTAL EMPRESA	1,37

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,34
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,54

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

Por las características del sector de actividad de ACCIONA, así como por el tamaño y la presencia internacional del Grupo, las operaciones de la entidad se pueden considerar como desencadenantes de impactos potencialmente importantes en materia de medioambiente, derechos humanos, derechos laborales, comunidades locales (especialmente comunidades indígenas) y corrupción. En este sentido, el riesgo de impacto es elevado por el alto consumo de materias primas, la actividad intensiva en emisiones de GEI, la alta contratación en mano de obra, el desarrollo de actividad y explotación dentro de hábitats naturales, el desarrollo de actividad y explotación en emplazamientos donde viven comunidades indígenas, y los riesgos en materia de corrupción derivados por la alta contratación con el sector público.

Las operaciones del Grupo ACCIONA se desarrollan en 30 países en todo el mundo, lo que supone que sus actividades se desarrollan en países con riesgos muy diferentes. Según el índice de riesgo climático de Germanwatch de 2014, ACCIONA opera en los siguientes países con un nivel extremo en riesgo climático: EEUU, Perú y Rumanía. Según el índice de Maplecroft sobre riesgo de Vulneración de los Derechos Humanos de 2014, ACCIONA opera en los siguientes países con un riesgo extremo de vulneración: México, Colombia, China, India, Arabia Saudita y Hong Kong (países que coinciden con los informes de 2013 de Amnistía Internacional sobre países de alto riesgo en vulneración de Derechos Humanos). Según el índice global de los derechos de la Confederación Sindical Internacional de 2014, ACCIONA opera en los siguientes países con un nivel extremo tanto en ausencia como vulneración de derechos laborales: Colombia, China, India, Arabia Saudita, Emiratos Árabes Unidos, Argelia, Grecia, Qatar y Corea del Sur. Según el índice sobre la percepción de la corrupción, elaborado por Transparencia Internacional en 2013, ACCIONA tiene presencia en los siguientes países con percepción extrema de la corrupción: Venezuela y con percepción alta de corrupción en China, India, Argelia, Marruecos, Colombia, México, entre otros.

Tal y como viene recogido en la Memoria de Sostenibilidad la estrategia de sostenibilidad de ACCIONA⁵⁴⁰ “se instrumentaliza a través del Plan Director de Sostenibilidad 2015 (PDS 2015), una hoja de ruta que integra todas las iniciativas en este campo y marca objetivos en las áreas de: Innovación, Entorno, Sociedad, Personas, Círculo de Valor, Buen Gobierno, Diálogo con Grupos de Interés, Difusión y Liderazgo, y Rendición de Cuentas”. Además de esto se añade⁵⁴¹: “Los objetivos del PDS, tanto a 2015 como en su desglose anual, atienden a la necesidad de superar competitivamente los desafíos sociales y ambientales allí donde ACCIONA desarrolla su actividad”.

Dentro del contexto del Plan Director de Sostenibilidad 2015 (PDS 2015), ACCIONA ha desarrollado el Libro de Políticas de ACCIONA al objeto de actualizar políticas ya existentes y añadir otras nuevas que reflejen los compromisos y los principios de actuación aplicables a las sociedades de la entidad en materia económica, social y ambiental. El Libro de Políticas fue aprobado por el Comité de Sostenibilidad del Consejo de Administración en abril de 2013 y consta de cuatro apartados: Sostenibilidad e Innovación, Ámbito económico y de Buen Gobierno, Ámbito Social y Ámbito Medioambiental.

⁵⁴⁰ Memoria de Sostenibilidad 2013, pág. 34.

⁵⁴¹ Memoria de Sostenibilidad 2013, pág. 35.



4. Análisis

4.1. Fiscalidad

En el ámbito fiscal de una empresa y bajo la óptica de la responsabilidad social, existen dos aspectos especialmente relevantes: en primer lugar, la presencia o no de la compañía, o de sus filiales, en paraísos fiscales; y en segundo lugar, el impacto económico de la empresa en un país a través del pago de impuestos.

Con respecto al primero, ACCIONA cuenta con numerosas sociedades domiciliadas en países y territorios considerados paraíso fiscal, hasta cuarenta y cuatro, de acuerdo con la metodología del Observatorio de RSC. La presencia de empresas internacionales en paraísos fiscales no es en sí misma ilegal, pero podría representar una 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. ACCIONA ofrece en su web un directorio con información de contacto y direcciones de su sede corporativa y sus cuatro líneas de negocio principales: energía, construcción, agua y servicios. No obstante, al entrar en los directorios de empresas de estas webs, sólo se ofrece información relativa a domicilio social e información de contacto de un número limitado de empresas, no pudiendo acceder a un listado exhaustivo con información relevante sobre sus actividades.

Pese a que ACCIONA, como queda reflejado en su web corporativa, está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la Agencia Tributaria Española, no aporta información sobre las actividades de ACCIONA en paraísos fiscales ni en la Memoria de Sostenibilidad ni en ningún otro documento de los analizados.

A pesar de las limitaciones sobre la información en materia fiscal, en función de la información aportada en el Anexo I de las Cuentas Anuales sobre sociedades dependientes, se considera que de las cuarenta y cuatro sociedades ubicadas en paraísos fiscales 22 de ellas tienen que ver con la operativa del grupo. Sin embargo existen otras 22 filiales que tanto por su actividad (no operativa), como por su ubicación ofrecen dudas al no aportar mayor información.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
ACCIONA Solar Energy Llc	EEUU	Energía
ACCIONA Solar Power Inc.	EEUU	Energía
ACCIONA Wind Energy Usa, Llc	EEUU	Energía
ACCIONA Windpower North America L.L.C.	EEUU	Energía
Anchor Wind, Llc	EEUU	Energía
Nevada Solar One, Llc	EEUU	Energía
Pacific Renewable Energy Generation Llc	EEUU	Energía
Red Hills Finance, Llc	EEUU	Energía
Red Hills Holding, Llc	EEUU	Energía
Solomon Forks Wind Farm, Llc	EEUU	Energía
Tatanka Holding, Llc	EEUU	Energía
White Shield Wind Project Llc	EEUU, 615 S Dupont Hwy Dover, Delaware 19901	Energía



ACCIONA Renewable Energy Canada Holdings Llc	EEUU, Corporation Trust Center, 1209 Orange St. Wilmington, Delaware 19801	Energía
Gwh-ACCIONA Energy Llc	EEUU, Corporation Trust Center, 1209 Orange St. Wilmington, Delaware 19801	Energía
Nvs1 Investment Group Llc	EEUU, Corporation Trust Center, 1209 Orange St. Wilmington, Delaware 19801	Energía
Tatanka Finance Llc	EEUU, Corporation Trust Center, 1209 Orange St. Wilmington, Delaware 19801	Energía
ACCIONA Facility Services Holland B.V	Holanda	Servicios Urbanos
Ternua Holdings. B.V.	Holanda	Energía
Necso Hong Kong, Ltd	Hong Kong	Construcción
Maritime Global Operator, Ltd	Malta	Servicios Logísticos
Compañía Internacional De Construcciones	Panamá	Financiera
Coefisa, S.A.	Suiza	Financiera

Existen filiales en EEUU que según se indica tienen que ver con la actividad de energía pero no se indica la dirección concreta de la misma. Una mayor búsqueda a través de fuentes externas⁵⁴², indican que ese tratan de filiales que aparecen al menos en dos domicilios, el de actividad y en Delaware, no teniendo actividad operativa en este estado. Por tanto al no aportar mayor información sobre actividad y fiscalidad de estas filiales, podría sugerir que existe alguna estrategia de elusión o planificación fiscal. Por otro lado, es importante hacer notar que ACCIONA, como viene recogido en su web corporativa “en el mundo”, no tiene operaciones en Gibraltar, Hong Kong, Malta, Holanda y Suiza, pero sin embargo cuenta con 6 sociedades establecidas en estos países. Bajo estas circunstancias, empresas domiciliadas en países en los que no realiza aparentemente actividad operativa alguna y que son países o territorios considerados paraísos fiscales, se considera insuficiente la información que ACCIONA aporta al respecto.

No hay constancia que ACCIONA cuente con una política en relación a su presencia en paraísos fiscales, ni presenta información detallada de su actividad en estos territorios, lo que podría inducir a pensar que quizá se trate de estrategias para la optimización fiscal, aspecto que si bien no es ilegal, si es desde el punto de vista de la responsabilidad social no comprometida con el desarrollo de los países donde se generan los beneficios y éticamente reprochable.

Al mismo tiempo, ACCIONA informa sobre el pago de impuestos de manera agregada sin ningún tipo de desglose por país, ascendiendo el impuesto de sociedades en 2013 a 61.331.000 euros, y no ofrece ningún tipo de información sobre las subvenciones recibidas, así como las exenciones y créditos fiscales. Lo deseable en el caso de una empresa tan internacionalizada y diversificada como ACCIONA sería poder saber qué cantidad paga por país y por tipo de impuesto, así como las subvenciones, ayudas y exenciones que recibe en

⁵⁴² <http://www.bizapedia.com/company-search.aspx>



todos y cada uno de los países donde opera para así poder evaluar su contribución al sostenimiento de los Estados y de las políticas públicas.

4.2. Medioambiente

ACCIONA dispone de una política medioambiental recogida en el "Libro de Políticas de ACCIONA". Este documento ha sido aprobado en abril de 2013 por el Comité de Sostenibilidad y se desarrolla dentro del Plan Director de Sostenibilidad 2015 (PDS 2015), actualizando políticas ya existentes y añadiendo otras nuevas que reflejan los compromisos y los principios de actuación aplicables a las sociedades de la Compañía en materia económica, social y ambiental. En concreto, y con respecto a la política ambiental, ACCIONA comprende tres políticas específicas de medio ambiente: política de medio ambiente, política de biodiversidad y política frente al cambio climático. La información relativa al Comité de Sostenibilidad con respecto a su composición, funciones y competencias, viene recogida tanto en el informe de Gobierno Corporativo como en la Memoria de Sostenibilidad. A su vez, en la Memoria de Sostenibilidad se ofrecen datos sobre la organización y la cualificación del personal en materia medioambiental al objeto de integrar la variable ambiental en la operativa de los negocios.

Por otro lado, en el Código de Conducta se dice: "ACCIONA asume el compromiso de desarrollar sus actividades empresariales y profesionales de acuerdo con la legislación vigente en cada uno de los lugares donde se desarrollen, observando un elevado comportamiento ético, de acuerdo con la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración Tripartita de la OIT, las líneas directrices para empresas multinacionales de la OCDE y el Pacto Mundial de Naciones Unidas". No obstante, no hay evidencia de compromiso a respetar la referida normativa internacional, sino sólo declaración de un elevado comportamiento ético con respecto a la misma. Uno de los principios recogidos en su Política de Medio Ambiente es: "Cumplir la legislación ambiental como premisa básica del compromiso de ACCIONA con el Medio Ambiente"; sin embargo, no se especifica, aunque se sobreentienda, si dicho compromiso es aplicable sólo a las legislaciones nacionales o si también es aplicable a la normativa internacional.

ACCIONA integra los riesgos medioambientales dentro de su Política de Gestión de Riesgos; en concreto, trabaja en la identificación y gestión de los siguientes riesgos ambientales: cambio climático, uso de recursos hídricos y biodiversidad. No obstante, hay que señalar que la identificación por parte de ACCIONA de estos riesgos, a excepción de los relativos a biodiversidad, responde más a una descripción de medidas medioambientales genéricas que a una identificación de riesgos en materia medioambiental, sin que haya evidencia, por parte de la entidad, de una identificación clara sobre cuáles son sus riesgos medioambientales por país y por actividad. Por otro lado, en los Sistemas de Control y Gestión de Riesgos, recogidos en el Informe de Gobierno Corporativo, se incluyen los riesgos ambientales dentro de la categoría de los riesgos fortuitos, siendo las otras categorías: riesgos económico-financieros, riesgos estratégicos y riesgos operativos. No obstante, no hay evidencia documental de que el análisis de riesgos englobe todas las operaciones de la empresa y en todos los países en donde tiene presencia.

ACCIONA, en su Política de Medio Ambiente, no expresa de manera explícita un compromiso con el principio de prevención, aunque si menciona la prevención como uno



de los aspectos a través del cual mitigar sus impactos y conservar los recursos naturales, apreciándose en la documentación analizada, medidas preventivas para evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran producirse debido a la materialización de un riesgo, derivado de las actividades y decisiones de la entidad. Así, ACCIONA afirma en su Memoria de Sostenibilidad, que el enfoque preventivo de la compañía se materializa a través de la evaluación del impacto ambiental de sus proyectos, informando de que han sido 12 los proyectos en desarrollo objeto de un estudio de impacto ambiental. Asimismo, ACCIONA informa de que ha efectuado a lo largo de 2013 los Planes de Vigilancia Ambiental (PVA) de 195 instalaciones en construcción, operación y mantenimiento, así como el seguimiento ambiental específico en 98 instalaciones con más de 170 estudios relativos a las poblaciones de determinadas especies de fauna, tratamientos silvícolas y de prevención de incendios, minimización del ruido y control y seguimiento de otras posibles afecciones a los ecosistemas. Hay que señalar que se incluye como reto para 2014⁵⁴³ la consolidación del sistema de prevención y mitigación de los principales riesgos medioambientales asociados a las actividades de las divisiones de ACCIONA. Igualmente, en el Código de Conducta se dice⁵⁴⁴: "La preservación y el respeto al medio ambiente es uno de los pilares básicos de actuación de ACCIONA, que se manifiesta en el cumplimiento de las mejores prácticas ambientales en todas sus actividades, a través de la prevención y minimización de los impactos ambientales adversos y la conservación de los recursos naturales".

ACCIONA cuenta con objetivos y compromisos claros identificados en su Plan Director de Sostenibilidad 2015 en relación a sus principales retos en materia ambiental y además presenta información sobre sus avances. En este sentido, la entidad informa sobre los retos en materia ambiental planteados para 2013 y el progreso de los mismos, observándose avances significativos con respecto a la consecución de los objetivos marcados, como son la reducción en un 43% del ratio de emisiones (tCO₂ generadas/ventas) y la disminución en un 43% del ratio de consumo energético, ambas con respecto a 2009. Asimismo, informa de los hechos destacados en materia ambiental en 2013 y sobre sus retos en materia ambiental para 2014. Además, ofrece gráficos sobre información de avances ambientales que permiten comparar los mismos con una extensión temporal en general de tres años y en algunos casos de hasta cinco años.

No hay evidencia de compromiso explícito con el principio de precaución; no obstante, a lo comentado anteriormente sobre el principio de prevención, hay que señalar que⁵⁴⁵ "ACCIONA cuenta con un Sistema Corporativo de Gestión de Crisis Ambientales, que establece las pautas de actuación en el caso de crisis ambiental". Y que la Norma Corporativa de Gestión de Crisis⁵⁴⁶ "permite a la Compañía la identificación sistemática de los riesgos que pueden originar un incidente ambiental y define los procesos, pautas de actuación y responsabilidades en caso de situación de crisis". En este sentido, ACCIONA cuenta con iniciativas específicas de gestión de riesgos ambientales a nivel de división, llevando a cabo una auditoría de riesgos ambientales y obteniéndose como resultado un mapa con la calificación del riesgo ambiental de un total de 480 sucesos, e igualmente identifica los cuasi-accidentes medioambientales dentro de las medidas de corrección y prevención.

⁵⁴³ Memoria de Sostenibilidad 2013, pág. 89.

⁵⁴⁴ Código de Conducta, pág. 13.

⁵⁴⁵ Memoria de Sostenibilidad 2013, pág. 96.

⁵⁴⁶ Memoria de Sostenibilidad 2013, pág. 96.



ACCIONA informa de avances en materia ambiental por cada línea de negocio, pero no así de los impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios. En este sentido, hay que señalar que informa de sus impactos positivos en materia ambiental, enumerando un gran número de ellos; y con respecto a los negativos, informa de los cuasi-accidentes medioambientales, para los que afirma que⁵⁴⁷ "ha registrado 62 cuasi-accidentes relativos a pequeños vertidos de aguas residuales, fuga reducida de HTF, derrames limitados de sustancias químicas, etc."; además, aporta información sobre la evolución de los vertidos de 2010 a 2013, aunque la información es genérica y limitada a la aportación de datos agregados, e informa también de que en 2013 ACCIONA ha protegido y restaurado casi 8.000 ha en el entorno de sus proyectos, de lo que se puede extraer que dichos entornos habían sido previamente afectados negativamente por la propia actividad de ACCIONA.

ACCIONA cuenta con un manual de "Principios éticos para proveedores, contratistas y colaboradores"; no obstante, las disposiciones de dicho manual no son vinculantes, aunque sí lo son las cláusulas de carácter ético que se incluyen en más de 100.000 contratos y pedidos en 2013, y en más de 20.000 peticiones de oferta y licitaciones en 2013, las cuales incluyen aspectos ambientales, además de hacer referencia al compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que también incluyen principios relacionados con el medio ambiente. Además cuenta con un cuestionario de evaluación de proveedores que incluye aspectos ambientales y que fue enviado en 2013 a 2.121 proveedores de los cuales respondieron 522, siendo 2.099 los proveedores que lo han respondido entre los años 2010 y 2013. En este sentido, hay que señalar que aunque la compañía cuenta con más de 29.000 proveedores, el mapa de riesgo está realizado en base a los proveedores con los que tuvo una relación comercial superior a 100.000 euros en 2012 (algo más de un 10% del total de sus proveedores, aunque este 10% supone más del 80% de la facturación del Grupo); no obstante, no se informa de la ubicación de los proveedores o de los riesgos detectados. Además, ACCIONA sólo ha hecho 148 verificaciones de este cuestionario de evaluación de los 522 respondidos en 2013. Asimismo, más de 100.000 pedidos y contratos han incluido cláusulas éticas durante 2013, cuyo incumplimiento constituye justa causa de resolución del contrato, informándose de que en 2013 no se han identificado en ninguna de las divisiones del Grupo proveedores o contratistas que estén violando o poniendo en peligro el cumplimiento de las mismas, aunque no hay evidencia de información sobre cómo ACCIONA ha verificado el cumplimiento de estas cláusulas. Por otro lado, ACCIONA sólo ha realizado 204 auditorías externas a proveedores en 2013. Tanto para las verificaciones como para las auditorías, los proveedores han sido "seleccionados" sin que se informe de los criterios llevados a cabo en la selección.

Con respecto a episodios de multas asociados a temas ambientales en 2013, ACCIONA aporta el importe global (46.863 euros) e indica de manera desglosada, por línea de actividad (ACCIONA Energía, ACCIONA Infraestructura, ACCIONA Transmediterránea y ACCIONA Service) y por país (España, EEUU, Gabón, Chile y Brasil) las sanciones impuestas y expedientes abiertos.

ACCIONA cuenta con un Sistema de Gestión Medioambiental certificado según la Norma ISO 14001 en un 87% de sus actividades, siendo la actividad certificada en 2012 del 90%.

⁵⁴⁷ Memoria de Sostenibilidad 2013, pág. 94.



ACCIONA justifica⁵⁴⁸ este descenso en el porcentaje de la actividad certificada debido a "la creciente internacionalización de las operaciones de ACCIONA, puesto que los procesos de certificación llevan un decalaje respecto al inicio de la actividad en un país".

ACCIONA informa del consumo de recursos por línea de negocio; consumo de agua municipal en 22 países; evolución en el consumo de agua; evolución del volumen de agua gestionada; reciclaje y reutilización de escombros, madera, metales, plásticos y tierras. Todos los datos son ofrecidos mostrando al menos la evolución de los últimos tres años.

La compañía informa de las emisiones de CO₂ por regiones y por líneas de negocio, observándose una disminución de las mismas gradual de 2009 a 2013. En este sentido, hay que señalar que se incluye el cálculo de las emisiones de alcance 3 para las siguientes categorías: activos arrendados a la organización y por la organización, viajes de empleados al trabajo, viajes de negocios, residuos de la organización, residuos derivados de los productos vendidos por la organización y proveedores-compra de bienes y servicios; además, se informa de las instalaciones sujetas al sistema comunitario de comercio de derechos de emisión. Por otro lado, se informa de las emisiones de NOx y SOx, observándose una disminución gradual de las mismas de 2009 a 2013. Igualmente, ACCIONA informa del consumo de energía desglosado por fuentes y por líneas de negocio; del consumo energético externo, calculado de acuerdo con las categorías de alcance 3 de la entidad; y de la potencia instalada, producción de energía renovable y emisiones evitadas de manera agregada y desglosada por países (14 países en total). La evolución del consumo de energía muestra una disminución gradual año a año entre 2009 y 2013.

ACCIONA informa de la generación de residuos por líneas de negocio (y otras actividades sin especificar) desglosado por residuos peligrosos y no peligrosos; y de la gestión de los residuos no peligrosos (escombros, madera, metales, plástico y tierras) clasificados por vertedero, reciclaje y reutilización. En algunos datos se observa una tendencia positiva y en otros una tendencia negativa, siendo en ambos casos las variaciones poco significativas.

4.3. Protección de los derechos humanos

A través de su Código de Conducta, ACCIONA asume el compromiso de llevar a cabo sus actividades de acuerdo con la legislación vigente en cada uno de los lugares en los que actúa y en base a los siguientes estándares internacionales: la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU, la Declaración Tripartita de la OIT, las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE y el Pacto Mundial de Naciones Unidas. En el "Libro de Políticas" de ACCIONA, apartado "Política de Derechos Humanos", se dice: "ACCIONA apoya, respeta y contribuye a la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, asegurándose de no ser cómplice de ninguna forma de abuso o vulneración de los mismos, entre los empleados, proveedores, contratistas, colaboradores, socios, competidores y la sociedad en general. ACCIONA se compromete a respetar los derechos humanos y libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. A través de su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, se compromete a apoyar y defender el cumplimiento y protección de los Derechos Humanos, así como a impulsar la adopción de

⁵⁴⁸ Memoria de Sostenibilidad 2013, pág. 15.



estos principios y valores en aquellas empresas en las que participe, aun sin tener el control, así como entre sus proveedores, contratistas y colaboradores".

Dicha política contempla dos mecanismos y procedimientos para garantizar el cumplimiento de sus compromisos en esta materia. En primer lugar, a través del cumplimiento de su Código de Conducta, siendo la Comisión del Código el organismo encargado de velar por el cumplimiento del mismo, para lo cual ha establecido un Canal Ético que permite comunicar a los administradores, directivos y empleados de las empresas del Grupo ACCIONA las conductas irregulares relacionadas con las disposiciones del Código de Conducta; no obstante, este canal no está habilitado para el resto de grupos de interés, a excepción de los proveedores y contratistas, por lo que sería deseable que todos los grupos de interés contarán con mecanismos similares para ellos. En segundo lugar, a través de su metodología de gestión del impacto social de proyectos aplicada en las fases más tempranas de los mismos y en las que se incluyen evaluaciones de impacto social, habiéndose implementado dicha metodología en el 30% de los proyectos de ACCIONA Energía y en el 40% de los proyectos de ACCIONA Infraestructuras. En este sentido, la compañía espera ampliar estos porcentajes en el futuro con objetivos concretos y extenderlos a otras áreas de actividad como ACCIONA Agua. Así, los retos para 2014 incluyen implantar la metodología de gestión del impacto social en nuevos proyectos: 65% de los proyectos de Infraestructuras, 75% de Agua y 75% de Energía.

Hay que señalar que ACCIONA incluye los riesgos sociales en su mapa de riesgos e identifica posibles escenarios de riesgos en materia social, evaluándolos con una puntuación de 1 a 3 (de menor a mayor gravedad) atendiendo a diferentes parámetros. En la Memoria de Sostenibilidad se indica⁵⁴⁹: "La identificación de los riesgos relacionados con sostenibilidad se realiza de manera exhaustiva, puesto que en el proceso participan aquellos responsables con competencias en materia de recursos humanos, sostenibilidad, recursos corporativos y medio ambiente, entre otros. Una vez identificados los posibles escenarios de riesgo, estos son evaluados tanto por dichos responsables como por el Director General de Área estableciendo si se encuentran dentro de los niveles de tolerancia establecidos por ACCIONA". En la Memoria de Sostenibilidad, se dice⁵⁵⁰: "Dentro del marco del Plan Director de Sostenibilidad (PDS) a 2015, ACCIONA se compromete a implantar la metodología de gestión del impacto social en el 100% de los proyectos de las principales divisiones que cumplen unas condiciones requeridas". No obstante, no se especifican cuáles son estas condiciones requeridas, a lo que hay que añadir que actualmente ACCIONA sólo ha implementado su metodología de impacto social en el 30% de los proyectos de ACCIONA Energía y en el 40% de los proyectos de ACCIONA Infraestructuras, sin que se informe de la implementación realizada en sus otras áreas de actividad, por lo que se hace necesario esperar al fin del año 2015, en que el actual PDS de ACCIONA termina, para poder evaluar la validez y materialización real de estos compromisos.

No hay evidencia de un compromiso explícito sobre el respeto a los derechos de las comunidades indígenas, aunque se informa de procesos de diálogo con comunidades locales afectadas explicando algunos ejemplos concretos (Australia, Brasil y España), y se aporta el ejemplo del puente de Waterdale en Canadá, donde Acciona implementó consultas con las tribus aborígenes de Canadá antes de la construcción del proyecto. Existe

⁵⁴⁹ Memoria de Sostenibilidad 2013, pág. 46.

⁵⁵⁰ Memoria de Sostenibilidad 2013, pág. 146.



sin embargo un compromiso, por parte de ACCIONA, a respetar normativas en DDHH, estando las políticas y procedimientos para llevar a la práctica tal compromiso basados en la evaluación y gestión del impacto social de los proyectos de la entidad, así como en el desarrollo de un programa de iniciativas sociales.

La única información relativa a mecanismos de acceso a remedio, para las personas víctimas de impactos en DDHH por sus actividades y como resultado de sus operaciones comerciales, es la recogida en el Código de Conducta. En este sentido, la Comisión del Código es el órgano al que hay que dirigirse para comunicar posibles incumplimientos del Código de Conducta, tanto si les afectan personalmente como si afectan a terceros. Durante 2013, la Comisión del Código de Conducta recibió 17 comunicaciones a través del Canal Ético, informando de que el 76% de ellas se debió a causa laboral/discriminación/acoso laboral y un 6% se debió a causa de acoso sexual. No obstante, el Código de Conducta sólo es de aplicación para administradores, directivos y empleados de las empresas del Grupo ACCIONA, si bien el Grupo promueve que todos sus proveedores, clientes y empresas o entidades colaboradoras desarrollen comportamientos o pautas de actuación afines al Código de Conducta de la entidad

Con respecto a políticas activas de control de sus proveedores en materia de DDHH, éstas son las mismas que las descritas en la dimensión de medioambiente. En este sentido, hay que señalar que, aunque ACCIONA está mejorando en sus procesos de homologación y auditoría de proveedores, y el mapa de riesgo está realizado en base a los proveedores con los que tuvo una relación comercial superior a 100.000 euros en 2012 (algo más de un 10% del total de sus proveedores, lo que supone más del 80% de la facturación de Acciona), no hay evidencia de información sobre la ubicación de los proveedores o de los riesgos detectados, y tampoco se aporta suficiente información con respecto a las verificaciones y auditorías sobre cumplimiento, por parte de los proveedores, de las cláusulas en materia de DDHH.

ACCIONA informa de los riesgos sobre los DDHH por sus propias actividades a través de la metodología de gestión del impacto social de sus proyectos. No obstante aunque se dan ejemplos de gestión del impacto social de algunos proyectos (Costa Rica, Brasil y Sudáfrica) no se aprecian evidencias concretas de consultas sustantivas con los colectivos potencialmente afectados así como con otras partes interesadas.

ACCIONA prohíbe⁵⁵¹ explícitamente el trabajo forzoso en todas sus formas, mediante la adopción de prácticas de empleo compatibles con los convenios de la Organización Internacional del Trabajo. No obstante, no hay evidencia de que este compromiso sea aplicable de manera vinculante a toda la cadena productiva, ya que, si bien Acciona tiene cláusulas de carácter ético, que se incluyen en pedidos, contratos y licitaciones, siendo las mismas vinculantes e incluyendo aspectos laborales, éstas no están especificadas más allá de las adhesiones a los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, no apreciándose por otro lado mecanismos válidos, por parte de Acciona, para garantizar que se estén cumpliendo los compromisos adquiridos por sus proveedores con respecto al Pacto Mundial en lo referente al trabajo forzoso.

En su Código de Conducta la compañía afirma velar por las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo, especialmente en relación con los menores de

⁵⁵¹ Libro de Políticas, apartados: "Política de DDHH" y "Política de recursos humanos y prevención de riesgos laborales".



edad, no admitiendo ningún tipo de trabajo infantil. Asimismo, informa⁵⁵² que rechaza el trabajo infantil y lucha contra este tipo de contratación mediante sus requisitos de admisión al empleo. A pesar de ello, tampoco hay evidencia de que este compromiso sea aplicable de manera vinculante a toda la cadena productiva, por las razones explicadas en el párrafo anterior.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

En lo referente a un entorno laboral seguro y saludable, hay que señalar que ACCIONA cuenta con la certificación OHSAS 18001 en todas sus líneas de negocio con una cobertura del 100% a nivel corporativo, el 90% en ACCIONA Agua y en ACCIONA Energía, el 80% en ACCIONA Service, el 93% en ACCIONA Infraestructura, y el 70% en otros negocios. A su vez, ACCIONA ofrece datos del número de accidentes fatales en empleados, siendo de 0 los dos últimos años; índice de frecuencia por empleado (Nº accidentes con pérdida de trabajo / horas trabajadas x 200.000), con una disminución de año a año desde 2011 a 2013; índice de gravedad de empleados (Nº jornadas perdidas / horas trabajadas x 200.000), con información desde 2011 en donde se observa un aumento en 2013 con respecto a 2012. Ofrece información sobre incidentes en misión de empleados e incidentes en itinere de empleados de manera global y por línea de negocio, e información de tasa de enfermedad de empleados por línea de negocio. Además ACCIONA hace una evaluación de riesgos en materia de prevención de riesgos laborales por líneas de negocio; informa del índice de frecuencia del personal subcontratado, así como del índice de gravedad y accidentes fatales en personal subcontratado. Por último, ACCIONA ofrece datos por líneas de negocio sobre horas de formación en prevención de riesgos laborales y sobre cobertura de asuntos de seguridad y salud laboral por parte de los acuerdos formales con los sindicatos en la división de Infraestructuras en España; y en los convenios colectivos de Trasmediterránea (sin especificar su alcance), se recoge el derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud. Además, se contempla la existencia de los comités intercentros, flota y tierra, así como los comités de seguridad y salud en todos los buques y en los centros de tierra de más de 50 trabajadores. Todos los datos tienen un alcance global a excepción de los relativos a los acuerdos con sindicatos, convenios colectivos, comités intercentros y comités de seguridad y salud, para los casos descritos de ACCIONA Infraestructuras y Trasmediterránea, sin que haya evidencia de información sobre estos aspectos más allá de los dos casos mencionados

ACCIONA⁵⁵³ rechaza cualquier tipo de discriminación, comprendiendo la discriminación por motivos de edad, raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional, orientación sexual, origen social o discapacidad. También rechaza cualquier manifestación de acoso físico, psicológico, moral o de abuso de autoridad, o cualquier otra conducta que intimide u ofenda los derechos de las personas. No obstante, a excepción del protocolo de actuación en situaciones de acoso, que es citado en la Memoria de Sostenibilidad⁵⁵⁴ pero sin que se especifique en qué consiste, no hay evidencia de mecanismos de control, más allá de los recogidos en el Código de Conducta del Grupo y en su Canal de Denuncias, para evitar este tipo de abusos.

⁵⁵² Libro de Políticas, apartados: "Política de DDHH" y "Política de recursos humanos y prevención de riesgos laborales".

⁵⁵³ "Código de Conducta" y "Libro de Políticas", apartados: "Política de DDHH" y "Política de recursos humanos y prevención de riesgos laborales".

⁵⁵⁴ Memoria de Sostenibilidad 2013, pág. 45.



ACCIONA aporta información sobre plantilla desglosada por regiones (plantilla media equivalente), por líneas de negocio, por países (13 en total), y por tipo de contrato (fijo/temporal) y género; además, ofrece información sobre nuevas incorporaciones por líneas de negocio y países (6 en total), desglose de plantilla por categoría profesional y franja de edad.

En el Código de Conducta de ACCIONA se dice: "ACCIONA promueve y respeta el derecho de libertad de asociación y negociación colectiva en el ámbito laboral". Además, en su "Libro de Políticas" se expone que: "ACCIONA defiende la libertad de afiliación, asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva" No obstante, aparte de lo recogido en el Código de Conducta, no hay evidencia de procedimientos existentes para promover y garantizar estos derechos, ni hay mención explícita a la libertad de asociación de los trabajadores o al derecho a la negociación colectiva en cualquier país en el que la organización actúe. Por tanto, no es posible afirmar que ACCIONA asegure el respeto de estos derechos para sus trabajadores en países en los que los derechos a la libertad de asociación y el derecho a la sindicación no están garantizados. A este particular, hay que señalar que ACCIONA opera en un gran número de países con un nivel extremo tanto en ausencia como vulneración de derechos laborales, y que son: Colombia, China, India, Arabia Saudita, Emiratos Árabes Unidos, Argelia, Grecia, Qatar y Corea del Sur.

Con respecto a información cuantitativa por país/área geográfica, sobre trabajadores sindicados, desarrollo de convenios colectivos, huelgas contabilizadas en el ejercicio, negociaciones con los trabajadores, etc., la única información al respecto aparece en la Memoria de Sostenibilidad⁵⁵⁵: "Actualmente la práctica totalidad de los colectivos de empleados están cubiertos por las regulaciones colectivas laborales en los diferentes países. En determinados países y por razones de puesta en marcha o marco de legislación puede haber colectivos mínimos de trabajadores que no estén cubiertos, en todo caso representan un porcentaje inferior al 1% de la plantilla total. Durante 2013 se han renovado diversos convenios colectivos de aplicación para las áreas de construcción y agua. En cuanto a la división de Servicios, se ha firmado un nuevo convenio para la actividad Multiservicios que afecta a más de 500 trabajadores en España". Por tanto, se puede afirmar que los empleados de ACCIONA están cubiertos por las regulaciones laborales de cada país en la práctica, incluyendo aquellas que no garantizan la libertad de asociación y el derecho a la sindicación, como ha quedado explicado en el anterior párrafo, y que incluyen regulaciones laborales que no garantizan estos derechos en 9 países donde el Grupo tiene presencia.

En relación a la transparencia por parte de la empresa sobre sus sistemas retributivos, ACCIONA sólo informa de las diferencias salariales por categoría profesional y género, observándose una progresión negativa de 2012 a 2013 (la brecha salarial aumenta un 0.05%, de 31,37% a 31,42%). También da el dato de que en España en 2013 el salario mínimo en ACCIONA ha sido 1,75 veces mayor que el salario mínimo interprofesional. Sin embargo, no hay evidencia de información sobre los gastos salariales por países que permita comprobar el sistema retributivo en el resto de países en los que está presente, ni tampoco hay evidencia en relación a un compromiso, por parte de la compañía, con respecto a asegurar una retribución digna de los empleados.

⁵⁵⁵ Memoria de Sostenibilidad 2013, pág. 60.



ACCIONA aporta información comparativa entre salario hombre mujer por escalas profesionales (directivos, gerentes, técnicos, soporte, operadores, y "otros"); además, ofrece información comparativa de 2012 a 2013 en la que se aprecia que la brecha salarial total entre hombres y mujeres ha crecido un 0.05%. A pesar de los datos presentados, no se informa sobre si los mismos se refieren al "salario base" o al "total devengado".

4.5. Impacto en la comunidad

ACCIONA identifica los siguientes grupos de interés: proveedores, comunidades locales, inversores y analistas, empleados, competidores, medios de comunicación, accionistas, clientes, socios, administraciones públicas y entidades reguladoras, comunidad académica, sindicatos y tercer sector. No obstante, sólo describe su relación, objetivos y políticas con un grupo más reducido de grupos de interés, que comprende los siguientes: administraciones públicas y entidades reguladoras, inversores y analistas, accionistas, medios de comunicación, empleados, clientes, proveedores y comunidades locales. Para estos grupos, ACCIONA describe las vías de comunicación con cada uno de ellos y el modo en que articula las necesidades y expectativas de los mismos, siendo la información relativa a empleados, clientes, accionistas, proveedores, inversores y analistas la más completa, y la información relativa a comunidades locales la menos completa.

ACCIONA integra los riesgos económicos, sociales y ambientales dentro de su Política de Gestión de Riesgos. No obstante, no hay evidencia en la documentación analizada de un procedimiento sistematizado en las comunidades locales basado en un método de compromiso articulado a través de herramientas tales como entrevistas personales, entrevistas en grupo, talleres, seminarios, reuniones o cuestionarios. Tampoco se observan evidencias de procesos sistematizados con las comunidades locales sobre recopilación de datos o la existencia de auditorías relativas a mecanismos desarrollados al objeto de implementar los compromisos con las comunidades locales. En la Memoria de Sostenibilidad se ofrecen ejemplos concretos de cómo ACCIONA ha desarrollado sus compromisos en la evaluación y gestión de riesgos e impactos económicos, sociales y ambientales en la comunidad local en proyectos puntuales, pero sin que haya evidencia de un método de compromiso y diálogo sistematizado a nivel corporativo para evaluar y gestionar dichos riesgos.

Con respecto a la existencia de un compromiso/política para favorecer el empleo local, en la Memoria de Sostenibilidad se hace mención a los beneficios asociados a los proyectos de inversión social, por los beneficios que para la comunidad tienen, debido a la creación de empleo y fomento del autoempleo local a través de microempresas, y debido a la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social. Aparte de esto, la única información al respecto⁵⁵⁶ es la referente a la implantación de un nuevo mecanismo para la contratación: "En 2013 se puso en marcha ACCIONA TAP (Talent Acquisition Process), una solución integral y global propia de atracción y captación de talento. ACCIONA TAP permite atraer talento tanto a nivel local como global". También se añade: "La mejora de los procesos internos se ha completado con la implantación de una solución tecnológica global para las fases de reclutamiento y selección, Taleo-Oracle, que permite hacer una gestión integral del proceso de selección. La nueva herramienta está interconectada con más de 200 portales de empleo locales en más de un centenar de países". No obstante,

⁵⁵⁶ Memoria de Sostenibilidad 2013, pág. 53.



ACCIONA no aporta datos sobre si esta medida se está traduciendo en una generación real de empleo local que evolucione favorablemente. Dado que es una medida implantada en 2013, sería deseable que en futuros informes se dieran a conocer los resultados para poder evaluar su eficacia.

No hay evidencia de compromiso o política de contratación con proveedores locales; no obstante, existe un porcentaje muy alto de proveedores locales sobre el total de proveedores de ACCIONA en el período 2011-2013. Así, el 92,9% de los proveedores con los que trabajó ACCIONA, se contrataron en el país o en la zona donde se está desarrollando la actividad, siendo los porcentajes en 2011 del 94,1% y en 2012 del 92,4%. En 2013 se ofrecen datos sobre porcentaje de proveedores locales por división.

Con respecto a información sobre impacto en las comunidades locales, ACCIONA da algunos ejemplos de gestión del impacto social en tres países: Costa Rica, Brasil y Sudáfrica; no obstante, dichos ejemplos son puntuales sin que la organización informe de manera sistemática sobre sus impactos en la comunidad local. Y con respecto a desplazamientos, en la Memoria de Sostenibilidad se dice⁵⁵⁷: “Con la información de que dispone la Compañía, en los proyectos que actualmente están en marcha no ha habido que hacer desplazamientos de población bajo su responsabilidad. Sí se han expropiado algunas casas en casos puntuales, cuando no eran compatibles con la construcción de las infraestructuras, aplicándose medidas compensatorias. En la mayoría de los proyectos las expropiaciones y los desalojos son llevados a cabo por el Cliente de forma previa a la actuación de la empresa”. No obstante, sería deseable una mayor concreción sobre esta cuestión, con una explicación más amplia de las causas que han motivado las expropiaciones así como las compensaciones recibidas por los afectados.

4.6 Corrupción

En su Memoria de Sostenibilidad, ACCIONA se compromete a luchar contra la corrupción y el soborno, mediante el establecimiento de medidas en el Código de Conducta y en su Política de Anticorrupción (recogida en su Libro de Políticas). Para reforzar este compromiso en 2013 ha creado un grupo de trabajo interno, con el fin de avanzar en la implantación de un programa específico y global de anticorrupción, compuesto por representantes de las áreas de Auditoría Interna, Asesoría Jurídica, Recursos Humanos, Económico-Financiero y Sostenibilidad.

En su Informe de Gobierno Corporativo, ACCIONA incluye en sus riesgos operacionales los riesgos derivados de conductas irregulares, entre las que se incluyen las relativas a corrupción; e incluye también el riesgo en los procesos de compras, tratándolo mediante la implantación en los sistemas informáticos de controles que favorezcan la libre competencia y la transparencia de los procesos y que mitiguen las situaciones de riesgo en la gestión de las compras y pagos. Además, también incluye en los riesgos operacionales, los riesgos derivados de los sistemas de información, en cuya mitigación utiliza controles centrados en garantizar la integridad, exactitud, validez, proceso y salvaguarda de los datos mediante procedimientos de verificación sistemática.

⁵⁵⁷ Memoria de Sostenibilidad, apartado: “Índice GRI”, pág. 192.



ACCIONA posee un Código de Conducta dirigido a administradores, directivos y empleados, en el que se dedica un epígrafe a conflictos de intereses y otro a medidas contra el soborno y la corrupción en el que la entidad se compromete a luchar contra estas prácticas mediante su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Con respecto al Código de Conducta, la Comisión del Código garantiza la confidencialidad en el tratamiento de las denuncias, siendo sólo admisibles las denuncias anónimas sobre irregularidades financieras. Además, ACCIONA cuenta con una política aprobada de anticorrupción en la que se recoge, al igual que en el Código de Conducta, la existencia de una Normativa de Gastos, aunque no se ha podido acceder a ella a través de la web de la entidad, por estar, según indica la compañía, disponible únicamente en la intranet.

En el "Libro de Políticas", apartado: "Política de Anticorrupción", se dice en relación al control, denuncia y seguimiento de conductas de corrupción lo siguiente: "Mediante el departamento de Auditoría Interna y mediante sistemas integrados de control presupuestario, se realiza la prevención, vigilancia y control de los registros contables que reflejan los pagos, gastos, transacciones y disposición de activos por parte de la compañía, ACCIONA identifica y controla cualquier acción sensible de incumplir la normativa". Como miembro del Pacto Mundial de Naciones Unidas, ACCIONA manifiesta públicamente su apoyo y respeto a los principios fundamentales contra la corrupción incluidos en la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción, así como el uso de la Guía de Reporte del Pacto Mundial basada en el Principio 10 de lucha contra la corrupción. No obstante, aparte de este compromiso no hay evidencia de otros compromisos con legislaciones anticorrupción concretas.

Con respecto al blanqueo de dinero en su esfera de actividad, ACCIONA en su Código de Conducta, pág. 13, apartado de relaciones con proveedores, contratistas y colaboradores, dice⁵⁵⁸: "ACCIONA, a través de su normativa interna, comprueba la solvencia profesional de aquellas personas físicas o jurídicas con las que van a entablarse relaciones comerciales de especial relevancia, con el fin de evitar que las operaciones que se realizan con nuestra empresa sean utilizadas para el blanqueo de capitales. Nuestros empleados prestarán especial atención a aquellos casos en los que pudieran existir indicios de falta de integridad de las personas o compañías con las que el Grupo mantiene relaciones, debiendo informar inmediatamente a la Comisión del Código". No obstante, no se ofrece información sobre los mecanismos incluidos en la normativa interna ni tampoco sobre la formación dada a los empleados al objeto de que tengan el conocimiento necesario para detectar operaciones en las que se utilice a la organización para el blanqueo de capitales.

ACCIONA, en su Código de Conducta, regula los conflictos de intereses entre sus empleados y la entidad, y se declara contraria a las prácticas de soborno y corrupción entre sus empleados y cualquier entidad pública o privada, no permitiendo que otras personas o entidades puedan utilizar estas prácticas con sus empleados. Los compromisos del Código de Conducta en materia de conflictos de intereses y soborno y corrupción, se complementan y desarrollan en el "Libro de Políticas", apartado: "Política de Anticorrupción".

En relación con aportaciones a instituciones y partidos políticos cuya función principal sea financiarlos a ellos y a sus candidatos ACCIONA indica en el Código de Conducta, apartado

⁵⁵⁸ Código de Conducta, pág. 13.



de compromiso con la sociedad⁵⁵⁹: "No podrán realizarse donaciones a ningún partido político o a favor de sus representantes, salvo en aquellos casos previstos expresamente en la legislación aplicable". Y en el apartado de medidas contra el soborno y la corrupción, se dice⁵⁶⁰: "Los empleados de ACCIONA no podrán recibir, ofrecer, ni entregar de forma directa o indirecta, ningún pago en metálico, en especie o cualquier otro beneficio, a cualquier persona al servicio de cualquier entidad, pública o privada, partido político o candidato para un cargo público, con la intención de obtener o mantener, ilícitamente, negocios u otras ventajas". Dicho compromiso se repite en el "Libro de Políticas", apartado: "Política de Anticorrupción". Teniendo en cuenta el área de actividad del Grupo ACCIONA, el sector de la construcción, caracterizado por una alta contratación del sector público, sería deseable una explicación más amplia de su política y mecanismos puestos en marcha en este sentido.

Con respecto a su actividad de lobby ACCIONA menciona las entidades sectoriales nacionales e internacionales a las que pertenece con la vista puesta en la búsqueda de posiciones acordes con la visión de la Compañía. Además explica cual ha sido su participación en las consultas del Comisión Europea en materia de energía y clima para el período 2020-2030 y en el marco de la UE de ayudas públicas en materia de energía y medio ambiente (guidelines on state aid for environmental protection and energy 2014-2020). A través de fuentes externas se conoce que ACCIONA ha destinado entre 2-2,2 millones de euros a actividades de lobby con la Comisión Europea.⁵⁶¹ También por fuentes externas se conoce que ACCIONA pertenece al Consejo Empresarial para la Competitividad, del que forman parte las 17 mayores empresas españolas unidas con la finalidad de mejorar la imagen de la economía española⁵⁶².

4.7. Protección de los consumidores

En su Libro de Políticas, apartado: "Política de calidad", se dice: "ACCIONA se compromete a aportar valor a sus grupos de interés a través de la gestión excelente de sus procesos de negocio, responsabilizándose no solo de velar por el cumplimiento de los requisitos legales y aquellos de carácter voluntario, sino de ser pionera y referente de buenas prácticas, considerando prioritaria la exigencia de mejora continua de la calidad de sus productos y servicios". En este sentido, la Política de calidad de ACCIONA se fundamenta en principios tales como el compromiso con la sostenibilidad, el compromiso con la calidad y la salud, y el compromiso con la calidad de vida.

Con respecto a políticas y mecanismos necesarios para asegurarse de que los productos y servicios que produce o comercializa ACCIONA satisfagan los requisitos normales de durabilidad, utilidad y fiabilidad (calidad) y sean aptos para el fin que se destinan, la única información que se ofrece en este sentido, aparte de algunos ejemplos concretos relativos a ACCIONA Service (servicios portuarios), ACCIONA concesiones, e Hijos de Antonio Barceló, es la relativa a la actividad certificada ISO 9001 que en 2013 es del 90%. El porcentaje en 2012 era del 93%. En la Memoria de Sostenibilidad, se justifica este

⁵⁵⁹ Código de Conducta, pág. 14.

⁵⁶⁰ Código de Conducta, pág. 11.

⁵⁶¹ Registro de transparencia EU.

⁵⁶² <http://ec.europa.eu/transparencyregister/public/consultation/displaylobbyist.do?id=451019811573-55>

⁵⁶² <http://www.publico.es/actualidad/17-mayores-empresas-espanolas-unen.html>



descenso⁵⁶³ "con la creciente internacionalización de las operaciones de ACCIONA, puesto que los procesos de certificación llevan un decalaje respecto al inicio de la actividad en un país".

ACCIONA facilita información para el consumidor a través de su web, su Memoria de Sostenibilidad y su Libro de Políticas. Además de la Norma ISO 9001, ACCIONA cuenta con varios sellos y certificados de producto o sector. En este sentido hay que decir que ACCIONA Service (Servicios Aeroportuarios) ha obtenido en su base de Palma de Mallorca, el certificado ISAGO (Safety Audit of Ground Operations), que garantiza el desarrollo e implantación del sistema de seguridad de acuerdo con la normativa International Air Transport Association (IATA). Además, Hijos de Antonio Barceló ha certificado sus cuatro bodegas según la norma internacional de seguridad alimentaria ISO 22000; y en la Memoria de Sostenibilidad,⁵⁶⁴ se informa sobre la certificación en sostenibilidad en la construcción LEED y BREEAM, incluyendo la lista de proyectos con estas certificación

ACCIONA cuenta con tres mecanismos de escucha al cliente a través de los que puede conocer las necesidades y problemas de los mismos. Así, en primer lugar están las encuestas, habiéndose realizado en el año 2013 más de 16.000 encuestas directas a clientes, un 23% más que en el ejercicio 2012, de las cuales un 7% han sido realizadas en la modalidad online. En segundo lugar, todas las divisiones de ACCIONA cuentan con un servicio de atención al cliente, vía departamento post-venta, gestor de proyecto, delegados comerciales, puntos físicos de contacto con el cliente o call center. Asimismo, la compañía ofrece buzones de contacto en las páginas web de las distintas empresas, para recoger todas las quejas, reclamaciones y sugerencias de mejora. Y en tercer lugar, se realizan reuniones periódicas entre los responsables de la atención a clientes de cada una de las divisiones de ACCIONA y los diferentes clientes de cada línea de negocio. Hay que señalar que ACCIONA, en el año 2013⁵⁶⁵, ha tenido un porcentaje global de satisfacción del 86,4%, frente al 83,4%, del año anterior, y que ofrece información desglosada sobre estas cifras para un total de 17 productos y servicios de 2011 a 2013. Además de esto añade⁵⁶⁶: "El feedback recibido por la Compañía de sus clientes se utiliza para mejorar sus productos, procesos y servicios, trabajando para incorporar aquellas sugerencias que permitan recoger sus necesidades, expectativas y preocupaciones, así como eliminar la causa raíz de las posibles quejas y reclamaciones". Pese a esta aclaración, sería deseable la presentación de los resultados negativos de las encuestas y el proceso sobre cómo la empresa los incorpora para la resolución de esas expectativas.

No hay evidencia documental de que la entidad se comprometa con algún código de conducta/buenas prácticas comerciales o desarrolle políticas de publicidad responsable. Con respecto a información sobre mecanismos de solución de reclamaciones y compensaciones a los consumidores, en la Memoria de Sostenibilidad se dice⁵⁶⁷: "Las divisiones de ACCIONA cuentan con procedimientos para la recepción y tratamiento de las quejas y reclamaciones, confirmándose con el cliente el grado de satisfacción con la solución adoptada, una vez resuelta. Anualmente se fijan objetivos relacionados con el número de reclamaciones". No obstante, no se concretan cuáles son estos procedimientos ni se da información sobre compensaciones a los consumidores.

⁵⁶³ Memoria de Sostenibilidad 2013, pág. 15.

⁵⁶⁴ Memoria de Sostenibilidad 2013 págs. 123 y 124.

⁵⁶⁵ Memoria de Sostenibilidad 2013, pág. 141.

⁵⁶⁶ Memoria de Sostenibilidad 2013, pág. 141.

⁵⁶⁷ Memoria de Sostenibilidad 2013, pág. 142.



ACCIONA no ofrece datos cuantitativos de reclamaciones, número de reclamaciones, causa de la mismas o resultado de la gestión. En la Memoria de Sostenibilidad, se dice⁵⁶⁸: "En 2013, la Compañía resolvió el 98% de las quejas y reclamaciones recibidas (sin tener en cuenta reclamaciones de ACCIONA Trasmediterránea). Durante este ejercicio, ACCIONA no tiene constancia de reclamaciones relacionadas con la privacidad y pérdida de datos de cliente".

4.8. Gobierno corporativo

ACCIONA utiliza el formato oficial de la CNMV para su información de gobierno corporativo, incluyendo un autodiagnóstico del grado de cumplimiento de las recomendaciones de buen gobierno corporativo.

Sobre las medidas de blindaje respecto a los puestos de la Administración y Consejo que existen en la organización, en el Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas, se dice⁵⁶⁹: "La sociedad no tiene suscrito ningún pacto por el que se establezca una indemnización en caso de terminación de las funciones como Consejero ni se ha pagado cantidad alguna por terminación de las funciones como Consejero". En el Informe de Gobierno Corporativo, se dice⁵⁷⁰: "El criterio general de la sociedad respecto a sus directivos y ejecutivos es no conceder indemnizaciones sino en los casos y en las cuantías establecidas en la legislación laboral vigente en defecto de pacto expreso. No obstante lo anterior, cinco directivos, entre los que no se encuentran los consejeros ejecutivos, tienen pactadas condiciones específicas en caso de extinción del contrato de trabajo por despido no procedente o voluntad de la empresa. El importe de tales cláusulas es el siguiente: una cláusula por un importe equivalente de 1,5 anualidades de retribución total, dos cláusulas por un importe equivalente de dos anualidades de retribución total y dos cláusulas por importe de seis meses de retribución total". Por tanto, son 5 los beneficiarios de estas cláusulas, todos ellos directivos. El órgano que autoriza las cláusulas es el Consejo de Administración, y la Junta General es informada de las mismas.

Con respecto al establecimiento de un canal de denuncias para empleados, hay que señalar que a través del Canal Ético, los empleados, proveedores y contratistas pueden comunicar, de forma confidencial vía e-mail o por correo postal, las conductas irregulares relacionadas con la contabilidad, el control, la auditoría o cualquier supuesto incumplimiento o vulneración de las conductas recogidas en el Código de Conducta. La Comisión del Código de Conducta garantiza la confidencialidad en el tratamiento de las denuncias no admitiendo represalias sobre aquellos empleados que comuniquen, de buena fe, presuntos incumplimientos. Hay que señalar que sólo se consideran admisibles las denuncias anónimas sobre irregularidades financieras. Durante 2013 la Comisión del Código de Conducta, ha recibido 17 comunicaciones a través del Canal Ético, e informa que, en función de la casuística y gravedad de la denuncia, se ha dado el pertinente tratamiento a cada caso sin informar de cuál ha sido éste o los procedimientos para llegar al mismo.

⁵⁶⁸ Memoria de Sostenibilidad 2013, pág. 142.

⁵⁶⁹ Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas, pág. 6.

⁵⁷⁰ Informe de Gobierno Corporativo, pág. 29.



ACCIONA elabora un informe sobre la política de retribuciones de los consejeros. Este informe ha sido aprobado por el Consejo de Administración y sometido a votación de la Junta General de Accionistas con carácter consultivo y como punto separado del orden del día.

ACCIONA, en su Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas, publica la remuneración individualizada de cada uno de los consejeros (incluyendo la retribución por el ejercicio de funciones ejecutivas) devengada durante el ejercicio. Las mismas incluyen por un lado las retribuciones en metálico, comprendiendo sueldos, remuneración fija, dietas, retribución variable a corto plazo, retribución variable a largo plazo, retribuciones por pertenencia a comisiones del Consejo, indemnizaciones y "otros conceptos"; y por otro, las retribuciones basadas en acciones, comprendiendo la titularidad de opciones al principio del ejercicio 2013 (número de opciones, acciones afectadas, precio ejercicio), opciones asignadas durante el ejercicio 2013 (número de opciones, acciones afectadas, precio ejercicio), acciones entregadas durante el ejercicio 2013 (número de acciones, precio, importe), opciones ejercidas en el ejercicio 2013 (número de opciones, acciones afectadas, precio ejercicio, precio bruto), opciones vencidas y no ejercidas (número de opciones), y opciones al final del ejercicio 2013 (número de opciones, acciones afectadas, precio ejercicio). Además, ACCIONA informa de las retribuciones devengadas por los consejeros de la sociedad por su pertenencia a consejos en otras sociedades del grupo. Por último, ACCIONA informa de que la remuneración de los consejeros por su pertenencia al Consejo de Administración y a las comisiones es fija e independiente de los resultados u otras medidas de rendimiento de la sociedad durante el año. Respecto a los consejeros ejecutivos, la remuneración por sus funciones ejecutivas está directamente ligada a los resultados de la sociedad y a la valoración del desempeño profesional. La fijación de la retribución variable anual tiene como referente fundamental el cumplimiento de los objetivos económicos establecidos en los presupuestos anuales. El Comité de Nombramientos y Retribuciones valora los resultados y eleva su propuesta para aprobación final por parte del Consejo de Administración.

No hay evidencia en la documentación analizada en referencia a que la remuneración de los consejeros guarde relación con objetivos que no sean financieros-económicos. En este sentido, en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Sociedades Anónimas Cotizadas, se dice⁵⁷¹: "La fijación de la retribución variable tiene en cuenta objetivos cualitativos que contribuyen a desarrollar un modelo de negocio que promueva un desarrollo equilibrado y sostenible, y que fomente la cohesión social". No obstante, en el informe no se explican cuáles son estos objetivos cualitativos ni en qué medida se tienen en cuenta en la fijación de la retribución variable.

En relación a si se pretende un número adecuado de mujeres en el consejo, en el Informe de Gobierno Corporativo, se dice⁵⁷²: "Desde el Consejo de Administración se han promovido todas aquellas políticas necesarias para evitar que los procedimientos de selección adolezcan de sesgos implícitos que obstaculizan la selección, no solo de los miembros del Consejo de Administración, sino de cualquier trabajador/a así como en la búsqueda de aquellos candidatos que reúnan los requisitos de competencia, conocimientos y experiencia para el desarrollo del cargo, lo que se refleja en el punto 4.3

⁵⁷¹ Informe de Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Sociedades Anónimas Cotizadas 2013, pág.9.

⁵⁷² Informe de Gobierno Corporativo, pág. 14.



del Código de Conducta de ACCIONA, asegurando la igualdad a través de sus políticas de actuación, no aceptando ningún tipo de discriminación en el ámbito profesional". El número de consejeras es de 4, lo que supone el 30,7% del número total de componentes del Consejo. El Comité de Nombramientos y Retribuciones, en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento del Consejo y en el Código de Conducta del grupo, incluye entre los potenciales candidatos a mujeres que reúnan el perfil profesional adecuado y cuida de que en los procedimientos de selección no existan sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras". No obstante, hay que señalar que el número de consejeras y su porcentaje en el Consejo de Administración no ha variado en los últimos tres años, siendo de 4 consejeras, todas ellas consejeras independientes.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,37**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es **1,34**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,54**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

ACCIONA cuenta con compromisos y políticas ampliamente desarrolladas en materias relevantes desde una perspectiva de RSC; sin embargo, esas políticas sólo vienen acompañadas por mecanismos y sistemas de implementación, para el desarrollo y materialización de las mismas, en materia de medioambiente, no dándose ese paralelismo en la información social. En este sentido, y dentro de la información social, existen diferencias entre la calidad y profundidad de la información en materia de DDHH y en materia de derechos laborales, siendo esta última más completa. Si bien el derecho de libertad de negociación y asociación está contemplado en la Política de Recursos Humanos y Prevención de Riesgos Laborales, dentro del Libro de Políticas de ACCIONA, no queda claro que ésta sea aplicable a todas las sociedades del grupo y, en su caso, cómo la compañía asegura el disfrute de esos derechos a sus trabajadores en países donde opera y no están garantizados. Es conveniente recordar que Acciona tiene presencia en 8 países con riesgo extremo de vulneración de derechos laborales.

Junto con la información medioambiental, el área de gobierno corporativo es la que presenta mayor y más detalle de información, al estar sometida a una mayor regulación, en detrimento de otros ámbitos de la responsabilidad social como es la información relativa a corrupción, comunidad y consumo. Así, con respecto a corrupción, es significativa la escasa información que ACCIONA aporta en referencia a la lucha contra el blanqueo de dinero, aparte de los compromisos recogidos en su Código de Conducta, así como a la cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos. Y con respecto a la información relativa a fiscalidad, ACCIONA no ofrece ningún tipo de información sobre impuestos pagados o subvenciones recibidas en cada uno de los países en los que opera, a lo que hay que sumar la falta de información sobre su estrategia y política fiscal, a pesar de tener empresas en paraísos fiscales en los que no desarrolla operaciones.

Hay que señalar que, aunque ACCIONA aporta información desglosada por países, en ningún caso ha aportado información relativa a todos los países en los que actúa, y cuando provee información desglosada por países, los países incluidos son aquellos en los que la organización tiene mayor actividad, no siempre coincidiendo con aquellos en los que existe



un mayor riesgo de vulneración de derechos fundamentales y/o riesgos en materia ambiental. Esto limita considerablemente un adecuado seguimiento del esfuerzo del Grupo en materia de RSC en aquellos lugares donde el riesgo de violación de DDHH y de normativa internacional medioambiental es más latente, y donde además, se presenta la mayor biodiversidad y diversidad cultural de las operaciones del Grupo. En este sentido, es importante recordar que ACCIONA cuenta con varias áreas de negocio distintas y actividad en 30 países.

Por otro lado, hay una tendencia generalizada a informar sobre los impactos positivos en materia de sostenibilidad, pero no así de los negativos. Y la información que la organización aporta, al estar en gran medida basada en un estudio de materialidad a partir de un número limitado de países⁵⁷³, no permite crear una idea clara sobre cuál es la dimensión real de la empresa en términos del alcance de sus impactos desde una perspectiva de desarrollo sostenible.

Por último, es importante resaltar el peso que ACCIONA pone en sus trabajadores para gestionar la RSC del Grupo a través de su Código de Conducta. En este sentido, es significativo que durante 2013 la Comisión del Código de Conducta, organismo encargado de velar por el cumplimiento del Código de Conducta, sólo haya recibido 17 comunicaciones a través del Canal Ético, y que informe de que, en función de la casuística y gravedad de la denuncia, haya dado el pertinente tratamiento a cada caso sin informar de cuál ha sido éste o los procedimientos para llegar al mismo. Teniendo en cuenta el número de empleados, actividades y países en los que ACCIONA opera, así como el peso que la entidad pone en su Código de Conducta y en la Comisión del Código de Conducta para gestionar aspectos vitales de su RSC, las evidencias sobre vulneraciones del Código de Conducta y respuestas a las mismas, resultan muy poco significativas en relación a la dimensión del Grupo y a los posibles impactos de sus actividades con respecto a los compromisos a los que la organización se adhiere en su Código de Conducta, a lo que se suma el hecho de que ACCIONA no informe del tratamiento y procedimiento dado a cada una de las 17 denuncias.

Atendiendo a los principios de transparencia, inclusividad y participación de los grupos de interés, hay que señalar que ACCIONA identifica los siguientes grupos de interés: proveedores, comunidades locales, inversores y analistas, empleados, competidores, medios de comunicación, accionistas, clientes, socios, administraciones públicas y entidades reguladoras, comunidad académica, sindicatos y tercer sector. No obstante, sólo describe su relación, objetivos y políticas con un grupo más reducido de grupos de interés, que comprende los siguientes: administraciones públicas y entidades reguladoras, inversores y analistas, medios de comunicación, empleados, clientes y comunidades locales. Para estos grupos, ACCIONA describe las vías de comunicación con cada uno de ellos y el modo en que articula las necesidades y expectativas de los mismos, siendo la información relativa a empleados, clientes e inversores y analistas la más completa, y la información relativa a comunidades locales la menos completa.

Para la elaboración de la Memoria, ACCIONA ha seguido las indicaciones de la nueva Guía G4 para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI); a su vez, al objeto de alinear la información incluida en la Memoria con las expectativas y preocupaciones de sus grupos de interés, ACCIONA ha seguido las indicaciones marcadas

⁵⁷³ Memoria de Sostenibilidad, apartado: "Análisis de Materialidad", pág. 176.



por el estándar AA1000 APS. No obstante, con el fin de conocer las necesidades y la opinión de las comunidades donde opera, y dar respuestas a sus inquietudes, ACCIONA no ha establecido un sistema a nivel corporativo sobre las vías de comunicación y diálogo con las comunidades locales, dando sólo algunos ejemplos dentro de los proyectos de las diferentes líneas de negocio de la entidad. Teniendo en cuenta que para poder hablar de transparencia, ACCIONA debe hacer una presentación completa de información sobre asuntos e indicadores necesarios para reflejar los impactos y los procesos en materia de sostenibilidad, así como los procedimientos e hipótesis utilizados para elaborar dicha información y permitir que los grupos de interés tomen decisiones; en la medida en que ACCIONA desarrolle en el futuro una comunicación fluida con todos sus grupos de interés, incluidas las comunidades en las que opera, e implemente canales de comunicación válidos con todos ellos, con procesos de consulta debidamente documentados, avanzará en la transparencia de su política de RSC y en su desempeño en sostenibilidad desde una perspectiva de desarrollo sostenible.

Atendiendo al principio de auditabilidad y fiabilidad, tanto la información en materia de sostenibilidad aportada por ACCIONA como los procedimientos seguidos en la preparación de la memoria, cumplen en gran medida con las bases para que la información sea fiable mediante verificación externa. En este sentido, hay que señalar que ACCIONA presenta Informe de Revisión Independiente llevado a cabo por KPMG Asesores S.L, con un grado de aseguramiento razonable para un grupo de 11 indicadores, y limitado para el resto.

Atendiendo al principio de materialidad, hay que señalar que ACCIONA, para elaborar su Memoria de Sostenibilidad, ha seguido el nuevo marco de G4 de Global Reporting Initiative (GRI) que requiere un ejercicio de análisis de materialidad por parte de la entidad. A este particular, hay que señalar que el análisis de materialidad llevado a cabo por ACCIONA no abarca toda la actividad del Grupo, como viene recogido en la Memoria de Sostenibilidad, apartado: "Análisis de materialidad", donde se dice⁵⁷⁴: "El Análisis de Materialidad 2013 de ACCIONA pone el foco en los seis principales países en los que ACCIONA tiene actividad (España, Brasil, México, Australia, Chile y Canadá) y en las cuatro principales líneas de negocio de la Compañía (Infraestructuras, Energía, Agua y Servicios)". Por tanto, hay que señalar que, aunque a lo largo de la Memoria de Sostenibilidad, ACCIONA ofrece información destacable correspondiente al resto de países donde opera y a otras líneas de actividad del Grupo, serán sus conclusiones, no obstante, sobre lo que es material y relevante, a partir del análisis de sus seis principales países de actividad y líneas de negocio, lo que determinará lo que es material y relevante para el resto de países y líneas de negocio donde el Grupo opera; y así, aspectos en materia de sostenibilidad que no son relevantes en un país y/o línea de negocio, lo podrán ser en otro país y/o línea de negocio, sin que la entidad preste la debida atención a estos aspectos por considerarlos no materiales y/o relevantes. En este sentido, ACCIONA tiene presencia en seis países con riesgo extremo en vulneración de DDHH: México, Colombia, China, India, Arabia Saudita y Hong Kong; en nueve países con nivel extremo de vulneración de derechos laborales: Colombia, China, India, Arabia Saudí, Emiratos Árabes Unidos, Argelia, Grecia, Qatar y Corea del Sur; en tres países con nivel extremo en riesgo climático: EEUU, Perú y Rumanía; y en un país con riesgo extremo en percepción de la corrupción: Venezuela. De todos estos países, sólo uno, México, ha sido incluido en el análisis de materialidad de ACCIONA.

⁵⁷⁴ Memoria de Sostenibilidad, apartado: "Análisis de materialidad", pág. 176.



Atendiendo al principio de exhaustividad, los criterios son cobertura y alcance para definir los límites de la información. En la Memoria de Sostenibilidad, epígrafe: "Acerca de esta Memoria, declaración de intenciones", se dice de manera general⁵⁷⁵: "El alcance se ha identificado en cada uno de los indicadores. Con el fin de facilitar el mejor entendimiento de la evolución del desempeño de la Compañía, también se proporcionan datos sobre el desempeño en años anteriores". Y con respecto a la información medioambiental, se dice⁵⁷⁶: "La información ambiental publicada en esta Memoria, procede del sistema de reporte ambiental de ACCIONA, que incluye entre otros elementos, la herramienta métrica, que es la referencia para el seguimiento y control centralizado de los indicadores ambientales de las actividades desarrolladas por ACCIONA. El perímetro de la información cuantitativa ambiental publicada se corresponde con el 100% de las actividades de ACCIONA, tanto a nivel nacional como internacional. Como criterio general de consolidación de la información medioambiental, se contabilizan el 100% de las instalaciones y emplazamientos donde ACCIONA tiene participación mayoritaria y, por tanto, responsabilidad de operación y control".

Atendiendo a los principios de relevancia y contexto de sostenibilidad, hay que señalar que el análisis de materialidad llevado a cabo por ACCIONA permite a la entidad identificar aquellos asuntos sociales, éticos y ambientales con mayor impacto para el desarrollo de la actividad del Grupo; no obstante, la relevancia de los asuntos materiales para la entidad será resultado de la relevancia asignada por parte de la organización a sus diferentes grupos de interés. En este sentido, a lo largo del análisis de la Memoria de Sostenibilidad de ACCIONA, no se han apreciado canales de comunicación directos, bidireccionales y sistematizados a nivel corporativo con las comunidades locales, a lo que hay que sumar que no hay evidencia de que sean tenidas en cuenta en las consultas directas que la entidad desarrolla con los diferentes grupos de interés en la última fase de revisión de asuntos materiales de su análisis de materialidad. Esto, puede afectar a la determinación de lo que es relevante para la empresa desde una perspectiva de desarrollo sostenible, en el sentido de que tal perspectiva sólo podrá ser definida a partir de la inclusión equilibrada de todas las partes interesadas en la determinación de lo que es material y relevante. Por otro lado, hay que señalar que, aunque ACCIONA integra los riesgos medioambientales dentro de su Política de Gestión de Riesgos, e incluye evaluaciones de impacto social en las fases más tempranas de sus proyectos, a través de su metodología de gestión del impacto social, el porcentaje de las mismas es aún reducido. Por tanto, a raíz de lo comentado, parece que ACCIONA limita el contexto de sostenibilidad a aquellos aspectos que tienen un impacto financiero en la maximización del valor de la empresa a largo plazo para los accionistas, inversores y empleados, disminuyendo la atención de los impactos sociales, ambientales y económicos que superan ese umbral, afectando a la capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras. La exhaustividad y la relevancia de la información recogida en la Memoria de Sostenibilidad queda determinada por este contexto de maximización de valor a largo plazo, en consonancia con la información presentada en el Informe Integrado 2013. En la medida en que ACCIONA analice en mayor medida sus riesgos en materia de sostenibilidad y aporte información sobre los impactos de la organización en referencia a esos riesgos, y para ello, tenga en cuenta las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés, incluidas las comunidades locales en las que opera, podrá integrar en su

⁵⁷⁵ Memoria de Sostenibilidad, pág. 175.

⁵⁷⁶ Memoria de Sostenibilidad, pág. 175.



enfoque de RSC, tanto la sostenibilidad de sus beneficios a largo plazo como la sostenibilidad de sus operaciones desde una perspectiva de desarrollo sostenible.

Atendiendo al principio de neutralidad y equilibrio, ACCIONA aporta información sobre cuasi-accidentes medioambientales y laborales, sobre vertidos, sobre derrames, sobre impactos en la biodiversidad, y sobre episodios de multas asociados a incumplimientos; no obstante, sería deseable que la información relativa a estas cuestiones fuera más exhaustiva y tuviera un alcance mayor, teniendo en cuenta las dimensiones del Grupo y el número de países donde opera. Por otro lado, la empresa aporta información por regiones relativa a 9 o 10 indicadores dependiendo de la región, y en algunos casos desglosa la información suministrada por países (sin que el desglose por países recoja en ningún caso toda su amplitud geográfica). Atendiendo al principio de comparabilidad, la información suministrada se refiere al menos a este año y a los dos anteriores, permitiendo que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización tanto por el paso del tiempo como con respecto a otras organizaciones.

Atendiendo al principio de claridad y periodicidad, la información que contiene la Memoria de Sostenibilidad está orientada a la mayoría de sus grupos de interés, no siendo accesible para aquellos que no hablan inglés o español. La redacción del informe es sencilla y de fácil comprensión; las memorias se presentan siguiendo un calendario periódico establecido.



ACTIVIDADES DE CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS S.A. (Grupo ACS)

1. Datos generales

Productos/servicios⁵⁷⁷

“La Sociedad Dominante ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A. es una sociedad constituida en España de conformidad con la Ley de Sociedades Anónimas, su domicilio social se encuentra ubicado en la Avda. de Pío XII, 102, 28036 Madrid”.

Adicionalmente a las operaciones que lleva a cabo directamente, ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A. es cabecera de un grupo de entidades dependientes, que se dedican a actividades diversas y que constituyen, junto con ella, el Grupo ACS. Consecuentemente, ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A. está obligada a elaborar, además de sus propias cuentas anuales, cuentas anuales consolidadas del Grupo que incluyen asimismo las participaciones en negocios conjuntos e inversiones en asociadas.

Las principales actividades de acuerdo con el objeto social de ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A., Sociedad Dominante del Grupo ACS, son las siguientes:

1. La industria de la construcción de toda clase de obras públicas y privadas así como la prestación de servicios en orden a la conservación, mantenimiento y explotación de autopistas, autovías, carreteras y, en general, todo tipo de vías públicas y privadas y de cualquier otro tipo de obras y cualesquiera especie de actos y operaciones industriales, comerciales y financieras que, directa o indirectamente, tenga relación con las mismas.
2. La promoción, construcción, restauración y venta de urbanizaciones y toda clase de edificios destinados a fines industriales, comerciales o de vivienda, bien por cuenta propia o ajena. La conservación y mantenimiento de obras, instalaciones y servicios urbanos e industriales.
3. La dirección y ejecución de toda clase de obras, instalaciones y montajes y mantenimientos referentes a centrales y líneas de producción, transporte y distribución de energía eléctrica, subestaciones, centros de transformación, interconexión y seccionamiento, estaciones generadoras y convertidoras, instalaciones eléctricas, mecánicas y de vía en ferrocarriles, metros y tranvías, electrificación de ferrocarriles, tranvías y trolebuses, instalaciones eléctricas de presas, depuradoras, potabilizadoras de agua, muelles, puertos, aeropuertos, dársenas, barcos, astilleros de buques, pontones, plataformas y elementos de flotación y de cualesquiera elementos para el diagnóstico, ensayo, seguridad y protección, mandos de control y enclavamientos, maniobra, medida, directo o por telemando, para industrias y edificios así como los apropiados para las instalaciones anteriormente relacionadas, electrificación, iluminación y alumbrado público, instalaciones eléctricas en minas, refinerías y ambientes explosivos; y, en general, todo tipo

⁵⁷⁷ Según viene recogido en las Cuentas Anuales Consolidadas de ACS en el epígrafe 0.1 “Actividad del Grupo”, págs. 10-14.



de instalaciones relacionadas con la producción, transporte, distribución, conservación, recuperación y utilización de energía eléctrica en todos sus grados y sistemas así como la explotación y reparación, sustitución y conservación de sus elementos. Control y automatización de todo tipo de redes e instalaciones eléctricas, telemandos, equipos informáticos necesarios para la gestión e informatización y racionalización del consumo de toda clase de energía.

4. La dirección y ejecución de toda clase de obras, instalaciones, montajes y mantenimientos relacionados con la electrónica, de sistemas y redes de comunicaciones telefónicas, telegráficas, señalización, S.O.S., protección civil, defensa y tráfico y transmisión y utilización de voz y datos, medidas y señales, así como de propagación, emisión, repetición y recepción de ondas de cualesquiera clases, de antenas, repetidores, radio-enlace, ayuda a la navegación, equipos y elementos necesarios para la ejecución de tales obras, montajes e instalaciones.

5. La dirección y ejecución de toda clase de obras, instalaciones, montajes y mantenimientos relacionadas con el aprovechamiento, producción, transformación, almacenamiento, transporte, canalización, distribución, utilización, medida y mantenimiento de cualesquiera otras clases de energía y productos energéticos y de cualquier otra energía que pueda utilizarse en el futuro, incluido el suministro de sus equipos especiales, elementos necesarios para la instalación y montaje y materiales de toda clase.

6. La dirección y ejecución de toda clase de obras, montajes e instalaciones, y mantenimiento de obras hidráulicas para aprovechar, almacenar, elevar, impulsar o distribuir agua, su canalización, transporte y distribución, incluyendo instalaciones de tratamiento de aguas y gases.

7. La dirección y ejecución de toda clase de obras, montajes e instalaciones, y mantenimientos para el aprovechamiento, transporte, canalización y distribución de gases combustibles, líquidos y sólidos, para toda clase de usos.

8. La dirección y ejecución de toda clase de obras, montajes e instalaciones, y mantenimientos de obras de ventilación, calefacción, climatización y frigoríficas, para mejorar el medio ambiente, para toda clase de usos.

9. La dirección y ejecución de toda clase de obras, instalaciones, montajes y mantenimientos referente a teleféricos, telecabinas, telesillas y remontes, tanto para el transporte de personas como de materiales mediante sistemas con cables o cualquier clase de elementos mecánicos. La recuperación de buques y elementos sumergidos, salvamentos marítimos, desguaces de buques, reparaciones navales a flota, reparaciones y montaje de motores y elementos mecánicos para buques y trabajos submarinos y venta de material acuático y deportivo.

10. La fabricación, transformación, elaboración, manipulación, reparación, mantenimiento y toda clase de operaciones de carácter industrial para su comercialización relacionadas con maquinaria, elementos, útiles, enseres, material eléctrico de protección, conductores desnudos y aislados, aisladores, herrajes y máquinas y herramientas y equipos auxiliares para montajes e instalación de ferrocarriles, metro y tranvía, centrales y líneas y redes de transporte y distribución de energía eléctrica y para comunicaciones telefónicas y



telegráficas, sistemas de telecomunicación, seguridad, tráfico, telemática y transmisión de voz y datos; de elementos y máquinas para el aprovechamiento, transformación, transporte y utilización de toda clase de energías y productos energéticos; de bombas elevadoras de fluidos y gases, canalizaciones y demás elementos, mecanismos, instrumentos accesorios, repuestos y materiales necesarios para la ejecución, realización de cualesquiera obras, instalaciones y montajes industriales, agrícolas, navales, de transporte y comunicaciones, mineros y demás relacionados en los precedentes apartados. La explotación del negocio de producción, venta y utilización de energía eléctrica, así como de otras fuentes de energía y realización de estudios relacionados con las mismas y la explotación del negocio de producción, exploración, venta y utilización de toda clase de recursos energéticos primarios sólidos, líquidos o gaseosos, incluyendo específicamente los hidrocarburos y el gas, ya sea natural, licuado o de otro tipo o estado, en sus diversas formas y clases. La planificación energética y racionalización del uso de la energía y la cogeneración de la misma. La investigación, desarrollo y explotación de las comunicaciones y de la informática en todos sus aspectos.

11. La fabricación, instalación, ensamblaje, montaje, suministro, mantenimiento y comercialización de toda clase de productos y elementos propios o derivados del hormigón, cerámicas, resinas, barnices, pinturas, plástico o material sintético; así como de estructuras metálicas para plantas industriales y edificios, de puentes, torres y apoyos metálicos y de hormigón armado o cualquier material sintético para toda clase de comunicaciones y transporte o distribución de energía eléctrica o de cualquier otra clase de materias o productos energéticos relacionados con la energía de todas sus clases.

12. La fabricación, preparación, manipulación y acabado, diagnóstico, tratamiento e impregnación para su protección y conservación y venta de maderas en general y, en especial, de postes empleados en líneas eléctricas, telefónicas, y telegráficas, la impregnación o el servicio para entibaciones de minas y galerías, apeos de edificios, madera de obra, traviesas para ferrocarriles y vallas, y la producción y comercialización de productos antisépticos y explotación de procedimientos para la conservación de maderas, elementos, útiles y enseres de dicha naturaleza. La adquisición, disposición, aplicación y explotación de pinturas, barnices, revestimientos, metalizaciones y, en general, materiales de construcción.

13. La dirección y ejecución de repoblaciones forestales, agrícolas, piscícolas, reforestaciones, así como el mantenimiento y mejora de las mismas. Los trabajos de jardinería, plantación, revegetación, reforestación, mantenimiento y conservación de parques, jardines y elementos anejos.

14. La fabricación, instalación, distribución y explotación en cualquier forma de todo tipo de anuncios y soportes publicitarios. El diseño, construcción, fabricación, instalación, mantenimiento, limpieza, conservación y explotación publicitaria de todo tipo de mobiliario urbano y elementos similares.

15. La prestación de todo tipo de servicios, públicos y privados, de carácter urbano, incluida la ejecución de obras e instalaciones que hubieran de realizarse, ya sea en régimen de concesión administrativa o de arrendamiento. El tratamiento, reciclaje y valoración de todo tipo de residuos urbanos, asimilables a urbanos, industriales y sanitarios; el tratamiento y venta de productos residuales, así como la gestión y



explotación de plantas de tratamiento y transferencia de residuos. La redacción y tramitación de todo tipo de proyectos relacionados con asuntos medioambientales.

16. Los servicios de limpieza de edificios, construcciones y obras de cualquier tipo, de oficinas, locales comerciales y lugares públicos. La preparación, conservación, mantenimiento, higienización, desinfección, desratización. La limpieza, lavado, planchado, clasificación y transporte de ropa.

17. Los montajes e instalaciones de mobiliario, tales como mesas, estanterías, material de oficina y objetos semejantes o complementarios.

18. Los transportes de todo tipo, en especial, terrestres, de viajeros y mercancías, y las actividades relacionadas con los mismos. La gestión y explotación, así como prestación de servicios auxiliares y complementarios en todo tipo de edificación e inmuebles o complejos de uso público o privado destinados a áreas o estaciones de servicios, áreas recreativas y estaciones de autobuses o intermodales.

19. La prestación de servicios integrales de asistencia sanitaria y de servicios de asistencia social y sanitaria, mediante personal cualificado (médicos, psicólogos, pedagogos, diplomados universitarios en enfermería, asistentes sociales, fisioterapeutas y terapeutas) y la realización de las siguientes tareas: servicio de ayuda y asistencia a domicilio; tele asistencia domiciliaria y socio-sanitaria; explotación o gestión, total o parcial, de residencias, pisos tutelares, centros de día, comunidades terapéuticas y otros centros de acogida y rehabilitación; transporte sanitario y acompañamiento de los colectivos antes citados; hospitalización a domicilio y ayuda médica y de enfermería a domicilio; suministro de oxígeno, control de gases, electromedicina, así como sus actividades conexas.

20. Prestación de servicios auxiliares en urbanizaciones, fincas urbanas, instalaciones industriales, redes viales, centros comerciales, organismos oficiales y dependencias administrativas, instalaciones deportivas o de recreo, museos, recintos feriales, salas de exposiciones, conferencias y congresos, hospitales, convenciones, inauguraciones, centros culturales y deportivos, eventos deportivos, sociales y culturales, exposiciones, conferencias internacionales, juntas generales de accionistas y de comunidades de propietarios, recepciones, ruedas de prensa, centros docentes, parques, instalaciones agropecuarias (agricultura, ganadería y pesca), bosques, fincas rústicas, cotos de caza, recintos de recreo y de espectáculos y, en general, en toda clase de inmuebles y eventos, por medio de conserjes, ordenanzas, bedeles, ujieres, celadores o controladores, operadores de consola, personal de sala, porteros, recepcionistas, taquilleros (incluyendo recogida de entradas), telefonistas, acomodadores, cobradores, cuidadores, socorristas, azafatas, personal de sala y profesionales afines o que complementen sus funciones, consistentes en el mantenimiento y la conservación de los locales, así como en la atención y servicio a los vecinos, ocupantes, visitantes y/o usuarios, mediante la realización de las correspondientes tareas, excluidas, en todo caso, aquellas que la ley reserva a las empresas de seguridad. Los cobros y cuadre de cajas y la confección, recogida y cobro de efectos y recibos. El desarrollo, promoción, exposición, realización, adquisición, venta y prestación de servicios, en el campo del arte, la cultura y el ocio, en sus diversas actividades, formas, expresiones y estilos.

21. La atención de los servicios de urgencia, prevención, información, centralita de teléfonos, cocina y comedores. La apertura, cierre y custodia de llaves. El encendido y



apagado, manejo, supervisión, entretenimiento y reparación de los motores e instalaciones de calor y frío, de electricidad, de ascensores, de conducciones de agua, gas y otros suministros y de los sistemas de prevención de incendios. La explotación de sistemas de comunicación rápida con servicios públicos asistenciales, tales como policía, bomberos, hospitales y centros médicos. Servicios de prevención y lucha contra incendios en general en montes, bosques, fincas rústicas, instalaciones industriales y urbanas.

22. La gestión integral o explotación de centros públicos o privados de educación especial o de enseñanza, así como la vigilancia, atención, educación y control de alumnados u otros colectivos docentes.

23. La lectura de contadores agua, gas y electricidad, mantenimiento, reparación y reposición de los mismos, escucha y transcripción de lecturas, inspección de contadores, toma y actualización de datos y colocación de avisos. Las mediciones de temperatura y humedad en viales y, en general, en todo tipo de bienes, muebles e inmuebles, instalaciones públicas y privadas, realizando todos aquellos controles necesarios para la conservación y el mantenimiento correcto de los mismos, o de los bienes en ellos depositados o custodiados.

24. Las manipulaciones, embalaje y distribución de productos alimenticios o de consumo; la elaboración, condimentación y distribución de comidas para consumo propio o suministro a terceros; la atención, reposición y mantenimiento de equipos, maquinaria y dispensadores de los productos mencionados; y la intervención en operaciones de materias primas, mercancías manufacturadas y suministros.

25. La prestación de servicios de asistencia en tierra a pasajeros y aeronaves. Los servicios integrales de logística de mercancías, tales como: carga, descarga, estiba y desestiba, transporte, distribución, colocación, clasificación, control de almacén, preparación de inventarios, reposición, control de existencias en almacenes y almacenamiento de todo tipo de mercancías, excluidas las actividades sometidas a legislación especial. La gestión y explotación de lugares de distribución de mercancías y bienes en general y, en especial, de productos perecederos, tales como lonjas de pescados, mercados mayoristas y minoristas. La recepción, atraque, amarre y conexión de servicios a embarcaciones.

26. Los servicios de publicidad directa, franqueo y curso por correo de impresos publicitarios, propagandísticos y, en general, de todo tipo de documentos y paquetes, por cuenta de sus clientes.

27. La gestión, explotación, administración, mantenimiento, conservación, rehabilitación y acondicionamiento de todo tipo de concesiones en su más amplio sentido, tanto de aquellas en las que forme parte del accionariado de la sociedad concesionaria, como de aquellas con las que mantenga algún tipo de relación contractual para desarrollar alguna de las actividades antes relacionadas.

28. La adquisición, tenencia, disfrute, administración y enajenación de toda clase de valores mobiliarios por cuenta propia, quedando excluidas las actividades que la legislación especial y, en particular, la legislación sobre el mercado de valores atribuya con carácter exclusivo a otras entidades.



29. Gestionar y administrar valores representativos de los fondos propios de entidades no residentes en territorio español, mediante la correspondiente organización de medios personales y materiales adecuados al efecto.

30. La elaboración de todo tipo de estudios, informes y proyectos y la celebración de contratos sobre las actividades indicadas en este artículo, así como la supervisión, dirección y asesoramiento en su ejecución.

31. La formación profesional y reciclaje de las personas que presten los servicios expresados en los puntos anteriores”.

Alcance geográfico

ACS, según viene recogido en su web corporativa “presencia internacional” y en su Informe Anual “presencia en el mundo”, opera o tiene presencia en los siguientes países: Alemania, Angola, Arabia Saudita, Argelia, Argentina, Australia, Austria, Bahrein, Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, China, Colombia, Corea del Sur, Dinamarca, Ecuador, Egipto, El Salvador, Emiratos Árabes Unidos, España, Estados Unidos, Etiopia, Francia, Georgia, Grecia, Guatemala, Honduras, Hungría, India, Indonesia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Malasia, Marruecos, México, Mongolia, Nicaragua, Noruega, Nueva Zelanda, Países Bajos, Panamá, Perú, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Catar, Reino Unido, República Dominicana, República Checa, Rumanía, Rusia, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Turquía, Uzbekistán, Venezuela, Vietnam.

De los cuales: Estados Unidos (Delaware), Emiratos Árabes Unidos, Irlanda, Luxemburgo, Países Bajos, Panamá, Puerto Rico, Sudáfrica y Suiza, son considerados paraísos fiscales según el listado y metodología utilizada por el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.

Hay que señalar, no obstante, que teniendo en cuenta la información del Anexo I de las Cuentas Anuales de ACS, el Grupo cuenta con filiales en más países que los enumerados anteriormente, incluidos algunos territorios considerados paraísos fiscales según el listado del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa y que son: Gibraltar, Hong Kong, Islas Caimán, Mauricio, Singapur y Uruguay.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, ACS informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Index.

Normativa Internacional

ACS informa de su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Convenios de la OIT (disposiciones de la OIT en relación con el trabajo de menores de edad).



Estándares voluntarios

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

- Código Conthe.
- Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Global Reporting Initiative (GRI).
- Norma ISO 9001.
- Norma ISO 14001.
- Norma 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
Informe de Responsabilidad Corporativa 2013	
Cuentas Anuales Auditadas 2013, Grupo consolidado	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013	
Código General de Conducta del Grupo	
Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas 2013	
Estatutos Sociales	
Informe Anual 2013	



2. Tablas de resultados

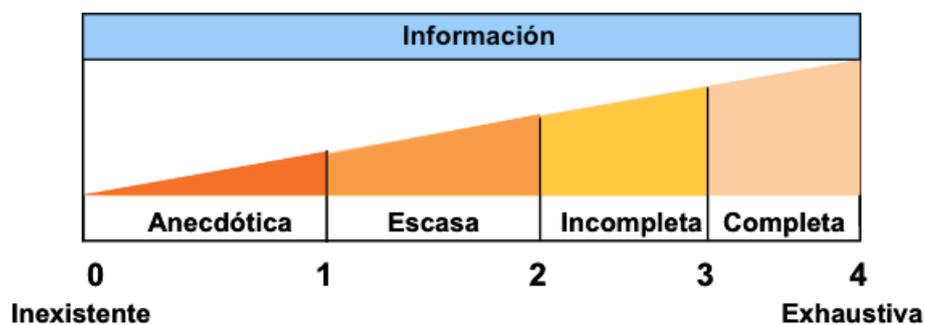
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,07
DERECHOS HUMANOS	0,89
COMUNIDAD	1,07
CORRUPCIÓN	0,80
CONSUMO	1,00
SISTEMAS DE GESTIÓN	0,98
TOTAL EMPRESA	0,97

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	0,97
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	0,98

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

Por las características del sector de actividad de ACS, así como por el tamaño y la presencia internacional del Grupo, podemos considerar las operaciones de la entidad como desencadenantes de impactos potencialmente importantes en materia de medioambiente, derechos humanos, derechos laborales, comunidades locales (especialmente comunidades indígenas) y corrupción. En este sentido, el riesgo de impacto es elevado por el alto consumo de materias primas, la actividad intensiva en emisiones de GEI, la alta contratación en mano de obra, el desarrollo de actividad y explotación dentro de hábitats naturales, el desarrollo de actividad y explotación en emplazamientos donde viven comunidades indígenas, y los riesgos en materia de corrupción por la alta contratación pública.

Las operaciones del Grupo ACS se desarrollan a lo largo de más de 60 países en todo el mundo, lo que implica que sus actividades se desarrollan en países con riesgos muy diferentes. Según el índice de riesgo climático de Germanwatch⁵⁷⁸, ACS opera en los siguientes países con un nivel extremo en riesgo climático: EEUU, Perú, Rusia, y Rumanía. Según el mapa de Maplecroft sobre riesgo de vulneración de los DDHH⁵⁷⁹, ACS opera en los siguientes países con un riesgo extremo en vulneración de los DDHH: México, Colombia, China, India, Arabia Saudí, Rusia y Egipto (países que coinciden con los informes de 2013 de Amnistía Internacional⁵⁸⁰ sobre países de alto riesgo en vulneración de DDHH). Según el índice global de los derechos laborales de la CSI⁵⁸¹, ACS opera en los siguientes países con un nivel extremo en el índice global de derechos laborales: Colombia, China, Turquía, India, Arabia Saudí, Emiratos Árabes Unidos, Argelia, Grecia, Egipto, Guatemala, Corea del Sur, Malasia y Qatar. Según el índice sobre la percepción de la corrupción⁵⁸², elaborado por Transparencia Internacional, ACS opera en los siguientes países con percepción extrema de la corrupción: Venezuela, Angola, Honduras y Uzbekistán.

ACS informa de su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional: la Declaración Universal de Derechos Humanos, y Convenios de la OIT (disposiciones de la OIT en relación con el trabajo de menores de edad). ACS informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC: Código Conthe, Pacto Mundial de Naciones Unidas, Global Reporting Initiative (GRI), Norma ISO 9001, Norma ISO 14001, Norma OSHAS 18001.

Tal y como viene recogido en el Informe de Responsabilidad Corporativa⁵⁸³: “Para afrontar el reto que supone coordinar la política de responsabilidad Corporativa del Grupo ACS, dadas sus características de descentralización operativa y la amplitud geográfica, en el año 2013 se ha desarrollado el que será para los próximos años el paradigma funcional, estratégico y operativo relacionado con la Responsabilidad Corporativa del Grupo ACS, denominado Proyecto one. El proyecto one busca promover buenas prácticas de gestión, y se enmarca dentro de la estrategia general del Grupo, centrada en reforzar el liderazgo mundial de ACS. El proyecto one tiene como objetivo fomentar el carácter eminentemente industrial de las actividades de ACS mediante una generalización de la cultura corporativa”.

⁵⁷⁸ Índice de riesgo al cambio climático 2014 de Germanwatch.

⁵⁷⁹ Índice de riesgo en vulneración de los Derechos Humanos 2014 de Maplecroft.

⁵⁸⁰ <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2013>

⁵⁸¹ Índice global de los derechos laborales 2014 de la Confederación Sindical Internacional.

⁵⁸² Índice de percepción de la corrupción 2013 de Transparencia Internacional.

⁵⁸³ Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2013, pág.12.



La promoción de buenas prácticas de gestión se centra en los siguientes grandes apartados: la posición del Grupo en términos de ética "ONEtica"; en términos de eficiencia se tratan las políticas de clientes, calidad, proveedores, medioambiente e I+D+i (ONEficiencia); y en términos de empleados, las políticas de personal, seguridad y salud, y la acción social del Grupo ACS (ONEmpleados).

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

En el ámbito fiscal de una empresa y bajo la óptica de la responsabilidad social, existen dos aspectos especialmente relevantes: en primer lugar, la presencia o no de la compañía, o de sus filiales, en paraísos fiscales; y en segundo lugar, el impacto económico de la empresa en un país a través del pago de impuestos.

Con respecto al primero, ACS cuenta con 141 sociedades domiciliadas en países y territorios considerados paraíso fiscal de acuerdo con la metodología del Observatorio de RSC. La presencia de empresas internacionales en paraísos fiscales no es en sí misma ilegal, pero podría representar una 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.

ACS ofrece en su web un directorio de empresas en los tres servicios que presta: Construcción, Servicios industriales, y Medio Ambiente. No obstante, sólo se da información sobre un grupo principal de empresas relativo a domicilio social y actividades, no pudiendo acceder a un listado más exhaustivo sobre todas las empresas del Grupo, con información relevante sobre sus actividades.

Pese a que ACS, como queda reflejado en su web corporativa, está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la Agencia Tributaria Española, no hay información sobre las actividades de ACS en paraísos fiscales en el Informe de Responsabilidad Corporativa o en ningún otro de los analizados.

A pesar de las limitaciones sobre la información en materia fiscal, en función de la información aportada en el Anexo I de las Cuentas Anuales sobre sociedades dependientes, se puede constatar que ACS cuenta con 141 sociedades ubicadas en paraísos fiscales de acuerdo con la metodología del Observatorio de RSC:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
ACS Actividades Finance, B.V.	Amsterdam. Holanda.	Corporación
ACS industrial Services, LLC.	3511 Silverside road suite 105 Wilmington Delaware 19810 County of New Castle. Estados Unidos.	Servicios Industriales
ACS Infrastructure Development, Inc.	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street. Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Construcción - Iridium (concesiones)



Antarinas, S.A.	Plaza Cagancha nº 1335, Apart. 1102.11100 Montevideo. Uruguay.	Servicios Industriales
Ausindo Holdings Pte. Ltd.	Singapur	Construcción - Hochtief
Avante MPG1 B.V.	Park Hoornowijck,2 2289CZ. Países Bajos.	Servicios Industriales
Avante MPG2 B.V.	Park Hoornowijck,2 2289CZ. Países Bajos.	Servicios Industriales
Beggen PropCo Sàrl	Strassen, Luxemburgo	Construcción - Hochtief
Boggo Road Project Pty Limited	Singapur	Construcción - Hochtief
Builders Direct SA	Luxemburgo, Luxemburgo	Construcción - Hochtief
Builders Insurance Holdings S.A.	Steinfort, Luxemburgo	Construcción - Hochtief
Builders Reinsurance S.A.	Steinfort, Luxemburgo	Construcción - Hochtief
Caribbean Operations, Inc.	Delaware, Estados Unidos	Construcción - Hochtief
Cobra Energy Investment Finance LLC	2711 Centerville Road, Suite 400, Wilmington.New Castle. Delaware. Estados Unidos.	Servicios Industriales
Cobra Energy Investment LLC	Delaware, Estados Unidos	Servicios Industriales
Cobra Gibraltar Limited	Suites 21&22 Victoria House, 26 Main Street.Gibraltar.	Servicios Industriales
Cobra Great Island Limited	160 Shelbourne Road Ballbridge. Dublin. Irlanda	Servicios Industriales
Cobra Industrial Services, Inc.	3511 Silverside road suite 105.Wilmington Delaware 19810 County of New Castle. Estados Unidos.	Servicios Industriales
Cobra Ingeniería Uruguay, S.A.	Colonia Apartamento 305. Montevideo. Uruguay.	Servicios Industriales
Conyceto Pty Ltd.	22 On Kildare. 22 Kildare Road.7700 Newlands. Sudafrica	Servicios Industriales
Copernicus JV B.V	Amsterdam, Holanda	Construcción Hochtief
Dragados Construc. Netherlands, S.A.	Claude Debussylaan 24, 1082 MD Amsterdam. Holanda.	Servicios Industriales
Dragados Construction USA, Inc	2711 Centerville Road, Suite 400, Wilmington.New Castle. Delaware. Estados Unidos.	Construcción- Dragados
Dragados Ireland Limited	The Oval ,Block 3, end floor 160,Shelbourn Road Dublin 4.Dublin. Irlanda.	Construcción - Dragados
Dragados USA, Inc	2711 Centerville Road, Suite 400, Wilmington.New Castle. Delaware. Estados Unidos.	Construcción - Dragados
Dragados Waterford Ireland, Ltd.	The Oval, Building 3. 160 Shelbourne Rd. Ballsbridge. Dublin. Irlanda	Construcción - Iridium (concesiones)
Entreprise Générale de Construction HOCHTIEF- LUXEMBOURG S.A.	Luxemburgo, Luxemburgo	Construcción - Hochtief



Facilities Management Solutions, LLC	Delaware, Estados Unidos	Construcción - Hochtief
Firefly Investments 261	22 On Kildare. 22 Kildare Road.7700 Newlands. Sudafrica	Servicios Industriales
Flatiron Construction Corp.	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos.	Hochtief América
Flatiron Construction International LLC	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Hochtief América
Flatiron Constructors Inc	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos.	Hochtief América
Flatiron Electric AL Group	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Hochtief América
Flatiron Holding, Inc	2711 Centerville Road, Suite 400, Wilmington.New Castle. Delaware. Estados Unidos.	Hochtief América
Flatiron West Inc	2711 Centerville Road, Suite 400, Wilmington.New Castle. Delaware. Estados Unidos.	Hochtief América
Geocisa USA, Inc	2711 Centerville Road, Suite 400, Wilmington.New Castle. Delaware. Estados Unidos.	Construcción- Dragados
Giddens Investment Ltd.	Hong Kong	Construcción - Hochtief
Green Construction Company	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos.	Hochtief Asia Pacífico
Hidraulica de Cochea, S.A.	Dr Ernesto Perez Balladares, s/n.Chiriqui. Panamá.	Servicios Industriales
Hidráulica de Mendre, S.A.	Dr. Ernesto Pérez Balladares. Provincia de Chiriqui. Panamá	Servicios Industriales
Hidráulica del Alto, S.A.	Dr. Ernesto Pérez Balladares. Provincia de Chiriqui. Panamá	Servicios Industriales
Hidráulica del Chiriqui, S.A.	Dr. Ernesto Pérez Balladares. Provincia de Chiriqui. Panamá	Servicios Industriales
Hidráulica del Pedregalito S.A	Panamá	Servicios Industriales
Hidráulica Río Piedra, S.A.	Dr. Ernesto Pérez Balladares David.Chiriqui. Panam .	Servicios Industriales
Hidráulica San José, S.A.	Dr.Ernesto Perez Balladares, s/n.Chiriqui. Panamá.	Servicios Industriales
HOCHTIEF Development Schweiz Projekt 2 AG	Opfikon, Suiza	Construcción - Hochtief
HOCHTIEF Kirchberg Services S.A.	Luxemburgo, Luxemburgo	Construcción - Hochtief
Hochtief Offshore Development	Luxemburgo, Luxemburgo	Hochtief Europa



Solutions S à.r.l		
HOCHTIEF PPP Solutions (Ireland) Limited	Dublin, Irlanda	Construcción - Hochtief
HOCHTIEF PPP Solutions Netherlands B.V.	Vianen, Holanda	Construcción - Hochtief
HOCHTIEF PPP Solutions North America Inc	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Construcción - Hochtief
Hochtief Presidio Holding LLC	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Hochtief Asia Pacífico
Hochtief USA, Inc	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Hochtief América
HT Construction Inc	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Hochtief América
Humiclíma Panamá, S.A.	Calle 12, Corregimiento de Río Abajo Panamá.	Servicios Industriales
I 595 Express, LLC	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Construcción - Iridium
I 595 ITS Solutions, Llc.	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Construcción - Iridium (concesiones)
Imesapi, Llc.	The Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington, Delaware 19801. Estados Unidos.	Servicios Industriales
Immobilière de Hamm S.A.	Luxemburgo, Luxemburgo	Construcción - Hochtief
Initec Energía Ireland, LTD.	Great Island CCGT PROJECT, Great Island, Campile - New Ross - CO. Wexford. Ireland.	Servicios Industriales
Instalaciones y Servicios Codepa, S.A.	Calle 12, Río Abajo Ciudad de Panamá.	Servicios Industriales
Instalaciones y Servicios INSERPA, S.A.	Urb. Albrook C/Principal Local 117. Panamá.	Servicios Industriales
Iridium Portlaoise Ireland Limited	The Oval, Building 3. 160 Shelbourne Rd. Ballsbridge. Dublin. Irlanda	Construcción - Iridium (concesiones)
John Holland - Leighton (South East Asia) Joint Venture	Hong Kong	Construcción - Hochtief
Lacona, Inc	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Hochtief América
Leighton Asia (China) Limited	Hong Kong	Construcción - Hochtief
Leighton Asia (Hong Kong)	Hong Kong	Construcción -



Holdings (No. 2) Limited		Hochtief
Leighton Asia Ltd.	Hong Kong	Construcción - Hochtief
Leighton Asia Southern Pte. Ltd.	Singapur	Construcción - Hochtief
Leighton Companies Management Group LLC	Emiratos Arabes	Construcción - Hochtief
Leighton Contractors (Asia) Ltd.	Hong Kong	Construcción - Hochtief
Leighton Contractors (China) Ltd.	Hong Kong	Construcción - Hochtief
Leighton Contractors (Indo-China) Ltd.	Hong Kong	Construcción - Hochtief
Leighton Contractors Inc	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Hochtief Asia Pacífico
Leighton Contractors Mauritius Ltd.	Mauricio	Construcción - Hochtief
Leighton Engineering & Construction (Singapore) Pte Ltd	Singapur	Construcción - Hochtief
Leighton Foundation Engineering (Asia) Ltd.	Hong Kong	Construcción - Hochtief
Leighton International Holdings Limited	Islas Caiman, Gran Bretaña	Construcción - Hochtief
Leighton International Ltd.	Islas Caiman, Gran Bretaña	Construcción - Hochtief
Leighton International Mauritius Holdings Limited No. 4	Mauricio	Construcción - Hochtief
Leighton Investments Mauritius Limited	Mauricio	Construcción - Hochtief
Leighton Investments Mauritius Limited No. 2	Hong Kong	Construcción - Hochtief
Leighton Investments Mauritius Limited No. 4	Mauricio	Construcción - Hochtief
Leighton John Holland Joint Venture (Lai Chi Kok)	Hong Kong	Construcción - Hochtief
Leighton M&E Limited	Hong Kong	Construcción - Hochtief
Leighton Mauritius (Africa) Limited	Mauricio	Construcción - Hochtief
Leighton Offshore Eclipse Pte. Ltd.	Singapur	Construcción - Hochtief
Leighton Offshore Faulkner Pte. Ltd.	Singapur	Construcción - Hochtief
Leighton Offshore Mynx Pte. Ltd.	Singapur	Construcción - Hochtief
Leighton Offshore Pte. Ltd.	Singapur	Construcción - Hochtief
Leighton Offshore Stealth Pte. Ltd.	Singapur	Construcción - Hochtief
Leighton USA Inc	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware	Hochtief Asia Pacífico



	19801. Estados Unidos	
Leighton-John Holland JV (Thomson Line)	Singapur	Construcción - Hochtief
Leighton-LNS Joint Venture	Hong Kong	Construcción - Hochtief
Leighton Offshore / Leighton Engineering & Construction JV	Singapur	Construcción - Hochtief
MASE Internacional, CRL	PO Box 364966.San Juan. Puerto Rico.	Servicios Industriales
Midasco, LLC	2711 Centerville Road, Suite 400, Wilmington.New Castle. Delaware. Estados Unidos.	Servicios Industriales
Mideast Construction Services, Inc	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Hochtief América
Newark Real Estate Holdings, Inc	2711 Centerville Road, Suite 400, Wilmington.New Castle. Delaware. Estados Unidos.	Construcción - Dragados
North Carolina Constructors	Delaware, Estados Unidos	Hochtief América
Offshore Services, Inc	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Hochtief América
Omm, Inc	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Hochtief América
Opal Insurance (Singapore) Pte Ltd.	Singapur	Construcción - Hochtief
Project Development Poland 3 B.V.	Amsterdam, Holanda	Construcción - Hochtief
SAAone Holding B.V	Vianen, Holanda	Hochtief Europa
SEMI Panamá, S.A.	Edificio El Peñón, calle 40, Bellavista. Panamá.	Servicios Industriales
Sice South Africa Pty, Ltd.	C/ PO Box 179. 009 Pretoria, Sudáfrica	Servicios Industriales
Small Medium Enterprises Consulting, B.V.	Claude Debussylaan, 44, 1082 MD.Amsterdam. Holanda.	Servicios Industriales
Sociedad Industrial de Construcciones Eléctricas SA	Panamá	Servicios Industriales
Soduker B.V	Amsterdam, Holanda	Construcción - Hochtief
Steinfort Capital Growth SICAV-SIF	Bertrange, Luxemburgo	Construcción - Hochtief
Steinfort Fund of Funds SICAV-SIF	Hesperange, Luxemburgo	Construcción - Hochtief
Steinfort Propco Sàrl	Strassen, Luxemburgo	Construcción - Hochtief
Taxway, S.A.	Colonia, 981.Montevideo. Uruguay	Servicios Industriales
TC Professional Services, LLC	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange	Construcción - Hochtief



	Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	
The Currituck Development Group, Llc	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Construcción - Iridium
The Lathrop Company, Inc.	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Construcción - Hochtief
The Turner Corporation	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Hochtief América
Thiess (Mauritius) Pty. Ltd.	Mauricio	Construcción - Hochtief
Tirpser B.V.	Amsterdam, Holanda	Construcción - Hochtief
Tompkins Builders Inc	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Hochtief América
Tonopah Solar Energy Holdings I LLC	2711 Centerville Road, Suite 400, Wilmington.New Castle. Delaware. Estados Unidos.	Servicios Industriales
Tonopah Solar Energy Holdings II LLC	2711 Centerville Road, Suite 400, Wilmington.New Castle. Delaware. Estados Unidos.	Servicios Industriales
Tonopah Solar Investments, LLC	2711 Centerville Road, Suite 400, Wilmington.New Castle. Delaware. Estados Unidos.	Construcción Hochtief
Turner (East Asia) Pte. Ltd.	Singapur	Construcción - Hochtief
Turner Caribe, Inc.	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Construcción - Hochtief
Turner Cayman Ltd	Gran Bretaña	Hochtief América
Turner Construction Company	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Hochtief América
Turner Construction Company - Singapore (US)	Singapur	Construcción - Hochtief
Turner Development Corporation	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Construcción - Hochtief
Turner International (Hong Kong) Limited	Hong Kong	Construcción - Hochtief
Turner International Industries, Inc.	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Construcción - Hochtief



Turner International Limited	Bermuda, Estados Unidos	Hochtief América
Turner International LLC	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos	Construcción - Hochtief
Turner International Pte. Limited	Singapur	Construcción - Hochtief
Turner Logistics, LLC	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos.	Construcción - Hochtief
Turner Support Services, Inc.	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos.	Construcción - Hochtief
Universal Construction Company, Inc.	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street.Wilmington New Castle. Delaware 19801. Estados Unidos.	Construcción - Hochtief
Urbaser Inc	2711 Centerville Road, Suite 400, Wilmington.New Castle. Delaware. Estados Unidos.	Medio Ambiente
Vias USA Inc.	2711 Centerville Road, Suite 400, Wilmington.New Castle. Delaware. Estados Unidos.	Construcción - Dragados
Vintage Real Estate HoldCo Sàrl	Strassen, Luxemburgo	Construcción - Hochtief

No se pretende decir que todas estas empresas tengan un fin de elusión o de optimización fiscal, pero al no aportar información suficiente no se puede conocer con seguridad. En cualquier caso, es importante hacer notar que ACS, como viene recogido en su web corporativa "presencia internacional" y en su Informe Anual "presencia en el mundo", no tiene operaciones en Gibraltar, Hong Kong, Islas Cayman, Mauricio y Singapur, pero sin embargo cuenta con 40 sociedades establecidas en estos países.

En relación al pago de impuestos, ACS informa de manera agregada sin ningún tipo de desglose por país. En el caso de las subvenciones, ACS informa de las subvenciones recibidas de manera agregada pero sin hacer de nuevo ningún tipo de desglose por país; en este sentido, las subvenciones recibidas por el Grupo ACS en el año 2013, como se refleja en el Balance Consolidado del Grupo ascienden a 49,8 millones de euros. Además, no hay evidencia en la documentación analizada sobre información relativa a la estrategia y política fiscal de ACS, así como sobre las exenciones y créditos fiscales. Lo deseable en el caso de una empresa tan internacionalizada y diversificada como ACS 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.

4.2. Medioambiente

ACS en su Código Ético se compromete al cumplimiento más estricto de la legislación medioambiental que sea de aplicación. No obstante, en lo tocante al respeto a la



normativa internacional, ACS sólo cita que está adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas y que guardará un respeto escrupuloso a la Declaración Universal de los DDHH, sin que a partir de aquí concrete más o se aprecien otros compromisos.

Con respecto a los riesgos en materia medioambiental, ACS identifica cuatro riesgos clave: la lucha contra el cambio climático, el fomento de la ecoeficiencia, el ahorro de agua y el respeto por la biodiversidad. La descripción de estos riesgos es, no obstante, genérica, sin que se dé ningún tipo de información desglosada por países. Hay que señalar además, que la identificación por parte de ACS de estos riesgos, responde más a una descripción de medidas medioambientales que a una identificación de riesgos en materia medioambiental, para la cual se hace necesario desarrollar un análisis de riesgos medioambientales que englobe las operaciones de la empresa en los países donde tiene presencia.

En lo relativo a si la empresa se compromete con el principio de prevención y contempla medidas preventivas para evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran producirse debido a la materialización de un riesgo, derivado de sus actividades y decisiones, se menciona⁵⁸⁴ el "compromiso con la prevención de la contaminación", como uno de los requisitos de la Norma ISO 14001. Aparte de esta referencia, no hay evidencia de que ACS se comprometa con el principio de prevención tal y como queda definido en el art. 15 de la Declaración de Río⁵⁸⁵. Tampoco se ha encontrado mención a su compromiso con el principio de precaución. A este particular, hay que hacer referencia a varias noticias aparecidas en diversos medios de comunicación⁵⁸⁶, en conexión al Proyecto Castor ubicado en Castellón, cuya empresa concesionaria es Escal UGS (participada en un 66,67% por ACS) y al que se le responsabiliza de numerosos terremotos en la zona debido a la inyección de gas. La aplicación del principio de precaución hubiera evitado los impactos ambientales y en la comunidad que ha tenido este proyecto antes de ser paralizado por el Ministerio de Industria⁵⁸⁷.

En cuanto a la actuación de los proveedores en relación a los aspectos medioambientales, hay que señalar que ACS facilita en su Informe de Responsabilidad Corporativa información sobre principios de gestión para la homologación de proveedores y subcontratistas, incluyendo criterios no financieros como la adhesión al Código de Conducta del Grupo ACS, la adhesión a estándares internacionales en derechos humanos y laborales, y la adhesión a estándares para el cumplimiento de compromisos en materia ética, social y ambiental. No obstante, no hay evidencia documental de la obligatoriedad de adhesión de todos los proveedores al Código de Conducta, ya que se da el dato en el Informe de Responsabilidad Corporativa de que se ha exigido al 92% de los proveedores la inclusión del cumplimiento del Código de Conducta en las cláusulas de contratación de proveedores y subcontratistas, sin que se diga por qué no se ha exigido al 8% restante y las razones, pudiéndose encontrar este porcentaje en países de alto riesgo de vulneración de normativa nacional e internacional medioambiental. Además, tampoco se especifican cuáles son los estándares internacionales en medioambiente a los que han de adherirse

⁵⁸⁴ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 70.

⁵⁸⁵ <http://www.un.org/spanish/esa/sustdev/agenda21/riodeclaration.htm>

⁵⁸⁶ http://elpais.com/tag/proyecto_castor/a/2

<http://www.elmundo.es/elmundo/2013/10/01/castellon/1380618919.html>

<http://www.elperiodico.com/es/noticias/medio-ambiente/costa-castellon-sufre-nuevo-terremoto-grados-2706603>

<http://www.valenciaplaza.com/ver/110120/registrados-dos-nuevos-sismos-en-el-entorno-del-almacen-de-gas-castor.html>

⁵⁸⁷ <http://www.abc.es/sociedad/20131004/rc-proyecto-castor-paraliza-forma-201310041437.html>



los proveedores, y en este sentido, hay que señalar que el Código de Conducta sólo se compromete a cumplir las disposiciones del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la Declaración Universal de DDHH y las disposiciones de la OIT en relación con el trabajo de menores de edad, sin que a partir de aquí concrete más o se aprecien otros compromisos. Por otro lado, se dan datos de auditorías internas a proveedores y subcontratistas, pero tampoco se especifican el contenido de las mismas y si incluyen aspectos en materia ambiental. Por último, el grado de implantación en el Grupo ACS de auditorías externas periódicas para confirmar el grado de cumplimiento del Código de Conducta por parte de proveedores o subcontratistas de las cláusulas relacionadas con el Código de Conducta es del 37% (% de ventas). A esto hay que añadir que no hay evidencia relativa a información sobre proveedores desglosada por países.

Respecto a episodios de multas asociados a incumplimientos de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales, no se ha encontrado en la documentación analizada ninguna información al respecto ni en un sentido ni en otro. Únicamente se da el dato del número de incidentes medioambientales ocurridos en 2013, ascendiendo el mismo a 719 (el año anterior era de 967).

Para coordinar la política de RSC, ACS, "dadas sus características de descentralización operativa y amplitud geográfica"⁵⁸⁸, ha desarrollado el "Proyecto one", que busca promover las buenas prácticas de gestión observadas en las diversas organizaciones que forman el Grupo, para luego, aplicarlas a otras organizaciones dentro del Grupo con la finalidad de compartir las mejores prácticas de gestión y la cultura corporativa de ACS. Este ejercicio de información, disseminación y mejora de buenas prácticas se realiza desde la corporación ACS, como nexo entre todas las compañías en este ámbito. Con respecto al proyecto one, se dice⁵⁸⁹: "En la práctica, el proyecto one analiza y evalúa el desempeño del Grupo y sus compañías en relación a un cuadro de mando de indicadores de control, alineado con los requerimientos de Dow Jones Sustainability Index. Este proceso permite la incorporación de mejoras de forma periódica, tanto a nivel funcional como procedimental, en las diferentes compañías del Grupo". En su Informe de Responsabilidad Corporativa, ACS explica que su política ambiental está basada por un lado en "principios" y por otro en "articulaciones"; y así, define 4 principios que tienen que ceñirse a los requisitos de la Norma ISO 14001, y que son: compromiso con el cumplimiento de la legislación; compromiso con la prevención de la contaminación; compromiso con la mejora continua; y compromiso con la transparencia, la comunicación y la formación a los empleados del Grupo, proveedores, clientes y demás grupos de interés. Con respecto a las "articulaciones", se menciona⁵⁹⁰: "Para poder articular y desplegar una política sobre estos compromisos ambientales, se identifican los más significativos a nivel corporativo, y se contrastan con los sistemas de gestión de cada compañía y las prioridades ambientales para cada negocio. Para cada una de estas prioridades comunes, que pasan después a ser comunes a la mayoría del Grupo ACS, se establecen objetivos y programas de mejora individualmente compañía a compañía".

En lo concerniente a la implementación de un Sistema de Gestión Medioambiental certificado, ACS informa⁵⁹¹ que en 2013 un 65,5% del porcentaje de ventas tiene

⁵⁸⁸ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 12.

⁵⁸⁹ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 4.

⁵⁹⁰ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 70.

⁵⁹¹ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 16.



implantada la certificación ISO 14001 (en 2012 era un 68,0%); y de que un 11,2% del porcentaje de ventas tiene implantado otras certificaciones (sin especificar) diferentes a la ISO 14001 (en 2012 era un 10,6%). Por otro lado, ACS ofrece los datos de manera global, sin ningún tipo de desglose por países.

En el apartado de materias primas, ACS informa sobre el porcentaje de árido reciclado y madera certificada, el total de madera comprada, el porcentaje de acero reciclado, el total de acero comprado, el porcentaje de cemento / hormigón con árido reciclado, el total de cemento / hormigón comprado, el porcentaje de vidrio reciclado, y el total de vidrio comprado. ACS ofrece los datos de manera global, sin ningún tipo de desglose por países.

ACS informa en su Informe de Responsabilidad Corporativa sobre la existencia de un sistema de medición de emisión de gases contaminantes y del volumen de los mismos. No obstante, la medición sólo se centra en las emisiones de CO₂ dándose un aumento del ratio emisiones totales/ventas de 2012 a 2013. Además, diferenciando las emisiones en directas (alcance 1) y en indirectas (alcance 2 y 3), se observa un aumento entre 2012 y 2013 de las emisiones directas (alcance 1) y de las indirectas (alcance 3), y una reducción de las emisiones indirectas (alcance 2). Por otro lado, ACS no ofrece información sobre otros gases contaminantes como NOX, SOX y reductores de la capa de ozono, y hay que señalar además, que ofrece los datos de su actividad de forma global, lo cual no permite saber en qué medida la emisión de gases contaminantes del Grupo se da en aquellos países con mayor riesgo de cambio climático.

El Grupo ACS participa en la explotación de plantas de energía renovable (eólicas y termosolares principalmente) en España, Portugal y México. Además, en 2013 contaba asimismo con una planta en construcción de 49,9 MW en España y participación en una planta termosolar de 110 MW en construcción en Estados Unidos. Esto supone un total de 2.681,5 GWh. Por otro lado, el Informe de Responsabilidad Corporativa presenta iniciativas por parte de algunas empresas dependientes del Grupo en materia de ecoeficiencia, estándares de construcción sostenible, protección contra el cambio climático y ahorro de agua.

Por último, en el apartado de residuos desglosados por tipos y destinos, no hay evidencia relativa a datos sobre los residuos que son valorizados, reciclados o reutilizados para la propia actividad de la empresa. Sólo se informa sobre la cantidad de recursos peligrosos y no peligrosos enviados a gestión. Y en la pág. 78, se dice: "La gestión se orienta siempre a minimizar los residuos generados, tanto en cantidad como en peligrosidad, en dar prioridad al reciclaje y reutilización, sobre otras opciones de gestión, y en la valorización energética como elección preferente frente al depósito en vertedero". Por otro lado, los ratios: Toneladas de residuos no peligrosos/Ventas (millones de euros); y Toneladas de residuos peligrosos/Ventas (millones de euros), aumentan ambos considerablemente de 2012 a 2013, de un 33,2 a un 81,2 en el primer caso, y de un 2,3 a un 7,0 en el segundo. ACS ofrece los datos de manera global, sin ningún tipo de desglose por países o área geográfica.

4.3. Protección de los derechos humanos

Desde el punto de vista de las políticas y procedimientos concretos que garanticen el cumplimiento por parte de la empresa de su compromiso en materia de DDHH, aparte del



Código de Conducta, el Comité de Seguimiento del mismo y el Canal Ético, no se observan otras políticas y procedimientos concretos que garanticen tal compromiso. Hay que señalar que el Código de Conducta sólo se compromete a cumplir las disposiciones del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la Declaración Universal de DDHH y las disposiciones de la OIT en relación con el trabajo de menores de edad. A pesar de ello, no hay evidencia documental de que ACS informe sobre el compromiso 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.

Para velar por el cumplimiento del Código de Conducta, ACS ha creado un Comité de Seguimiento que a su vez ha creado el Canal Ético, al objeto de comunicar cualquier incumplimiento de las normas recogidas en el Código Ético, incluidas las relativas a DDHH. Aparte de esto, no hay evidencia de que la empresa informe sobre las medidas que toma para hacer frente a las consecuencias negativas de sus actividades sobre los derechos humanos. Con respecto al Comité de Seguimiento del Código de Conducta, se dice⁵⁹²: "En 2013 se han recibido un total de 27 comunicaciones, que por defectos formales, falta de competencia del Comité de Seguimiento del Código de Conducta u otras razones de improcedencia no han dado lugar a la apertura de ningún expediente. En todas la vía de comunicación utilizada ha sido el canal digital".

No hay evidencia documental por parte de ACS de la existencia de mecanismos de acceso a remedio para las personas víctimas de impactos en DDHH por sus actividades y como resultado de sus operaciones comerciales. En este sentido y con respecto al Canal Ético, se dice⁵⁹³: "Los denunciantes y denunciados que utilicen el sistema de denuncias internas, deberán ser personas que mantengan con la compañía un vínculo contractual de derecho laboral, civil o mercantil, por lo que el sistema interno de denuncias no podrá estar a disposición de cualquier tercero aunque tenga un interés legítimo".

No hay evidencia de información por parte de ACS sobre el compromiso de respetar los derechos de las comunidades indígenas y de promover políticas y procedimientos adecuados para llevar a la práctica ese compromiso. En este sentido, hay que señalar, que no se han encontrado referencias a las comunidades indígenas en el Informe de Responsabilidad Corporativa de ACS. La falta de referencias a las comunidades indígenas y a su trato y políticas con las mismas no significa que el Grupo ACS no tenga relación con comunidades indígenas; de hecho, su amplia presencia internacional en países en donde existen comunidades⁵⁹⁴, especialmente en Latinoamérica, no justifica esta falta de información sobre sus impactos en esta materia.

Con respecto a la existencia de requisitos establecidos para proveedores, ACS ofrece información sobre principios de gestión para la homologación de proveedores y subcontratistas, incluyendo criterios no financieros como la adhesión al Código de Conducta del Grupo ACS, la adhesión a estándares internacionales en derechos humanos y laborales, y la adhesión a estándares para el cumplimiento de compromisos en materia ética, social y ambiental. No obstante, no hay evidencia documental de la obligatoriedad de adhesión de todos los proveedores al Código de Conducta, ya que se da el dato en el

⁵⁹² Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 38.

⁵⁹³ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 37.

⁵⁹⁴ http://www.codpi.org/images/mapas/bra_bol_riomadera_definitiva_ficha.pdf

<http://www.sipaz.org/es/informes/117-informe-sipaz-vol-xviii-no-3-septiembre-de-2013/468-enfoque-impactos-y-afectaciones-de-los-proyectos-de-energia-eolica-en-el-istmo-de-tehuantepec.html>



Informe de Responsabilidad Corporativa de que se ha exigido al 92% de los proveedores la inclusión del cumplimiento del Código de Conducta en las cláusulas de contratación de proveedores y subcontratistas, sin que se diga por qué no se ha exigido al 8% restante y las razones, pudiéndose encontrar este porcentaje en países de alto riesgo de vulneración de normativa nacional e internacional en DDHH. Además, tampoco se especifican cuáles son los estándares internacionales en derechos humanos y laborales a los que han de adherirse los proveedores, o cuáles son los estándares para el cumplimiento de compromisos en materia ética, social y ambiental. Hay que recordar que el Código de Conducta sólo se compromete a cumplir las disposiciones del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la Declaración Universal de DDHH y las disposiciones de la OIT en relación con el trabajo de menores de edad, sin que a partir de aquí concrete más o se aprecien otros compromisos. Por otro lado, se dan datos de auditorías internas a proveedores y subcontratistas, pero tampoco se especifican el contenido de las mismas y si incluyen aspectos en materia ética y social. Por último, el grado de implantación en el Grupo ACS de auditorías externas periódicas para confirmar el grado de cumplimiento del Código de Conducta por parte de proveedores o subcontratistas de las cláusulas relacionadas con el Código de Conducta es del 37% (% de ventas). A esto hay que añadir, que no hay evidencia relativa a información sobre proveedores desglosada por países.

No hay evidencia documental sobre cómo se posiciona ACS en contra de cualquier tipo de trabajo forzoso tanto internamente como en toda la cadena productiva. Por último, y con respecto a cómo se posiciona ACS en contra de cualquier tipo de trabajo infantil, en el Código de Conducta, se dice⁵⁹⁵: "Ninguna empresa del Grupo ni sus proveedores recurrirán al trabajo infantil y velarán por el cumplimiento de las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en relación con el trabajo de menores de edad".

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

Según el Informe de Responsabilidad Corporativa⁵⁹⁶, en materia de seguridad y salud, el porcentaje del total de empleados de ACS cubiertos por la certificación OSHAS 18001 en 2013 es del 70,8% (en 2012 era del 88,9%). La entidad ofrece los datos de manera global, sin ningún tipo de desglose por países.

ACS publica índices de siniestralidad para empleados y subcontratistas, observándose una disminución para el caso de empleados con respecto a 2012 y un aumento para los subcontratistas; no obstante, la empresa sólo ofrece los datos de manera agregada, sin que haya evidencia de información desglosada por países, por motivos o por medidas tomadas. Por otro lado, el porcentaje de empleados que han recibido formación en temas de seguridad y salud en el año 2013 fue del 76,4% (frente al 58,9% de 2012); y el número total de accidentes con baja en 2013 fue de 4.326 (frente a los 4.723 en 2012). Con respecto a la creación de comités mixtos y participación de representantes sindicales en evaluaciones de seguridad laboral y salud, en el Informe de Responsabilidad Corporativa⁵⁹⁷ se dice: "La consolidación de una cultura preventiva en el Grupo requiere de la participación de todos los empleados y, especialmente, de los representantes de los trabajadores, dado que son el engranaje de comunicación entre aquellos y la dirección de

⁵⁹⁵ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 10.

⁵⁹⁶ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 17, epígrafe 2.2.1.2.

⁵⁹⁷ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 98.



la compañía". No obstante, sólo se ofrece información en este sentido para el caso de España. Este aspecto es importante ya que opera en 65 países, algunos de los cuales los derechos de los trabajadores se encuentran limitados.

Con respecto a la discriminación, maltrato o acoso sexual, psicológico, verbal o de cualquier otra forma por motivos de discapacidad, género, raza, ideología, sexualidad, etc. ACS⁵⁹⁸ dice: "El Grupo ACS rechaza la discriminación por cualquier motivo y, en particular, por razón de edad, sexo, religión, raza, orientación sexual, nacionalidad o discapacidad. Este compromiso se extiende a los procesos de selección y promoción, que están basados en la evaluación de las capacidades de la persona, en el análisis de los requerimientos del puesto de trabajo y en el desempeño individual". No obstante, no hay evidencia de información sobre políticas específicas, documentos, protocolos de actuación, o mecanismos para supervisar que se está respetando este compromiso, más allá de la comunicación de denuncias a través del canal ético, que no es anónimo aunque garantiza que la identidad del denunciante se mantenga confidencial.

Con respecto al desglose del colectivo de trabajadores, por regiones/país, situación, tipo de contratación o modalidad de contrato, se da información por áreas geográficas (continentes), por categorías profesionales y áreas de actividad, por tipo de contratos, y por personal por categorías profesionales y género.

El Informe de Responsabilidad Corporativa expone⁵⁹⁹: "El Grupo ACS es un defensor activo de los derechos humanos y laborales reconocidos por distintos organismos internacionales. La empresa fomenta, respeta y ampara el libre ejercicio de la libertad sindical y el derecho de asociación de sus trabajadores". Y además dice⁶⁰⁰: "Únicamente en compañías que representan un 11,47% de los empleados del Grupo ACS se han detectado actividades en países donde estén amenazados los derechos de asociación y representación sindical, siendo la política del Grupo ACS el fomento de buenas prácticas laborales y el respeto de la legislación vigente". En referencia a la negociación colectiva hay que añadir⁶⁰¹: "Todos los empleados del Grupo ACS, incluyendo a los españoles expatriados, están sujetos a los convenios colectivos vigentes aplicables en función del sector en el que desarrollan su actividad, así como a la normativa relativa al personal directivo y, en todo caso, a lo dispuesto en la legislación laboral de los países donde trabajan. Por ejemplo, se respetan de forma rigurosa los convenios colectivos en temas de preaviso ante cambios organizativos". No obstante, esta información no permite asegurar 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 (tanto internamente como en toda su cadena productiva), al no explicar la compañía los procedimientos existentes para garantizar esos derechos. En este sentido, hay que recordar que según el índice global de los derechos de la Confederación Sindical Internacional de 2014, ACS opera en un gran número de países con un nivel de riesgo extremo en el índice global de derechos laborales.

⁵⁹⁸ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 90.

⁵⁹⁹ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 88.

⁶⁰⁰ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 90.

⁶⁰¹ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 90.



Hay que señalar que con respecto a los compromisos en materia de derechos laborales por parte de ACS, un juzgado de Barcelona ha emitido sentencia⁶⁰² en la que declara "ilícita y contraria a derecho" la decisión de la empresa Imesapi en España, del grupo ACS, de imponer a ocho de sus trabajadores de forma unilateral y sin negociación previa una rebaja salarial del 75%, hasta equiparar su retribución al Salario Mínimo Interprofesional.

No hay evidencia de información cuantitativa por país/área geográfica, sobre trabajadores sindicados, desarrollo de convenios colectivos, huelgas contabilizadas en el ejercicio, negociaciones con los trabajadores, etc., y la única información al respecto es el dato que expone⁶⁰³: "El 24,4% de los empleados del Grupo están afiliados a sindicatos u organizaciones sindicales".

Por otro lado, no se ha encontrado evidencia sobre cifras relativas a evolución de salarios, evolución de la distancia entre el salario más bajo y el salario mínimo legal, el reparto por categorías del coste total de los salarios, o cifras sobre si se garantiza un nivel adecuado de vida para el trabajador y su familia en el ámbito en el que éste desarrolla su actividad.

Por último, no hay evidencia de información sobre gastos salariales por países, ni sobre información comparativa entre salario hombre mujer por escalas profesionales.

4.5. Impacto en la comunidad

ACS identifica los siguientes grupos de interés: accionistas, empleados, clientes, proveedores, y la sociedad en general y los usuarios de infraestructuras en particular. A excepción, de manera relativa, de accionistas y empleados, no hay evidencia de que la organización informe sobre cómo se compromete a integrar en sus objetivos de empresa las expectativas y necesidades de sus grupos de interés, así como a respetar los procesos de toma de decisiones y usos y costumbres en el ámbito local. Es de destacar que no hay declaración de seguimiento de los Principios de la Norma AA1000, y en los principios para la elaboración del informe, se dice⁶⁰⁴: "En el proceso de elaboración del informe, se han seguido las directrices marcadas por la guía G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI). De esta forma, se han tenido en cuenta todas las cuestiones que son relevantes para los grupos de interés de la compañía". No obstante, no hay evidencia que ACS haya aplicado el principio de participación de grupos de interés para definir los contenidos y garantizar la calidad de la información recogida en el Informe de Responsabilidad Corporativa, como queda evidenciado en la pág. 111 del Informe de Responsabilidad Corporativa, epígrafe 7: "Principios para la elaboración del Informe".

No hay evidencia documental de que ACS cuente con un sistema de evaluación y gestión de riesgos e impactos económicos, sociales y ambientales en la comunidad local. A este particular, hay que recordar el caso del Proyecto Castor en Castellón, comentado en la dimensión de medioambiente, cuya empresa concesionaria es Escal UGS (participada en un 66,67% por ACS) y al que se le responsabiliza de numerosos terremotos en la zona

⁶⁰²

<http://www.poderjudicial.es/search/doAction?action=contentpdf&databasematch=AN&reference=7031716&links=La%20sentencia%20del%20juzgado%20de%20lo%20social%20n%20FAMero%2016%20de%20Barcelona%20condena%20a%20Imesapi&optimize=20140429&publicinterface=true>

⁶⁰³ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 90.

⁶⁰⁴ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 110.



debido a la inyección de gas, con una importante alarma en la comunidad local. Tampoco hay evidencia documental de información relativa a la transparencia, por parte de ACS, a la hora de informar sobre el tipo de actividad y volumen de negocio generado, beneficios e impuestos y sobre sus planes futuros con respecto a la presencia de la entidad en paraísos fiscales.

En cuanto a si existe por parte de ACS un compromiso/política para favorecer el empleo local, tanto de personal operativo como directivo que repercuta en una generación real de empleo y en una evolución favorable del mismo, en el Informe de Responsabilidad Corporativa⁶⁰⁵ se dice: "El Grupo ACS entiende, además, la relevancia que tiene el enraizamiento local y la sensibilidad hacia las particularidades de cada territorio para el éxito de la compañía. Por tal razón, promueve la contratación directa de empleados y directivos locales. El número de ejecutivos procedentes de la comunidad local ascendió a 808 personas en 2013". No obstante, no hay evidencia de que se informe sobre los mecanismos para implementar esta afirmación, ni tampoco hay publicación de datos por país de número de directivos procedentes de la comunidad local, y tampoco se informa sobre si la empresa favorece los programas de intercambio y repatriación de personal a su comunidad local.

No hay evidencia de la existencia de un compromiso/política de contratación con proveedores locales que se traduzca en una evolución favorable de la contratación de proveedores locales.

Hay que señalar, además, que en el Índice GRI del Informe de Responsabilidad Corporativa de ACS, para responder al indicador GRI SO1: "Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local"; al indicador GRI SO9: "Operaciones con impactos significativos posibles o reales en las comunidades locales; y al indicador GRI SO10: "Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales", retrotrae al epígrafe de Acción Social del Grupo, lo que evidencia una confusión, por parte de la organización, entre lo que es responsabilidad social y obra social.

Por último, con respecto a los canales de comunicación con los grupos de interés, sólo se aprecian canales de comunicación concretos, sistemáticos y bidireccionales con los accionistas, clientes y empleados, y en menor medida, con los proveedores; sin embargo, no hay evidencia de información sobre canales de comunicación con la sociedad en general y los usuarios de infraestructuras en particular, a pesar de ser identificados por Sacyr como grupos de interés de la organización.

4.6. Corrupción

No hay evidencia, por parte de ACS, de compromiso explícito a luchar contra la corrupción y a colaborar con las instituciones (gobiernos, agencias de la ONU, sociedad civil...) en sus esfuerzos para prevenir y erradicar dichas prácticas. En su Código de Conducta se hace mención en el apartado "probidad en la gestión" a la prevención de la corrupción y el soborno, pero no se da información sobre mecanismos concretos implantados a tal efecto.

⁶⁰⁵ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 90.



En el Informe de Responsabilidad Corporativa⁶⁰⁶, se dice a propósito del riesgo en términos de soborno y corrupción: "Compañías que representan un 6,7% del Grupo ACS desarrollan auditorías de forma periódica sobre el grado de implantación del Código de Conducta del Grupo ACS, que es la herramienta principal para la lucha contra esta amenaza. Asimismo, un 63,0% de los empleados del Grupo, al desarrollar sus evaluaciones de desempeño, tratan específicamente temas de cumplimiento en temas relacionados con el Código de Conducta".

Por otro lado, hay que señalar que ACS aporta información en su Código de Conducta sobre anticorrupción y soborno en el apartado "probidad en la gestión", y sobre conflictos de intereses, en el apartado "lealtad a la empresa"; y que además, también aporta información relativa a estas cuestiones, en lo relativo a sus relaciones con empresas colaboradoras y proveedores, en el apartado "relaciones con empresas colaboradoras y proveedores". No obstante, la información aportada a nivel de compromisos y mecanismos de acción en estos aspectos es muy escasa desde el punto de vista de las actividades comerciales entre las empresas, las relaciones contractuales de las empresas con el estado, la prevención de conflictos de intereses, y la promoción del uso de buenas prácticas comerciales entre las empresas.

ACS menciona que en términos de evitación de prácticas monopolísticas, el Grupo ACS se posiciona, a través del Código de Conducta, en contra de dichas prácticas, sin embargo no se ha encontrado ninguna alusión explícita en este sentido en dicho código. A este respecto, en el 2015 se ha hecho pública la multa que la CNMC ha impuesto a 39 empresas, entre ellas a Urbaser y Sertego Servicios Medioambientales (perteneciente al Grupo ACS), por "considerar probada la existencia de una práctica concertada global de reparto del mercado por el cual las empresas sancionadas respetaron los clientes de sus competidores, tanto públicos como privados, se repartieron los nuevos e intercambiaron información comercial sensible". Los hechos probados sobre las irregularidades en los concursos públicos de servicios en ayuntamientos de toda España van desde el año 2000 al año 2013⁶⁰⁷. Esta información revela el grave incumplimiento del compromiso que el Grupo ACS ha hecho de su código de conducta y pone de manifiesto la total ineficacia de la simple exposición de los mismos en un código, sin la implantación de los pertinentes mecanismos, controles y resultados, que busquen garantizar al máximo su cumplimiento. Según estas informaciones⁶⁰⁸, el beneficio total obtenido por parte de las 39 empresas ha sido de 3.800 millones de euros, donde en el caso del ayuntamiento de Madrid los sobrecostes de los contratos rondaban el 35%, lo que evidencia el perjuicio para las administraciones públicas en su condición de clientes y por consiguiente para todos los ciudadanos.

Con respecto a si la empresa informa sobre la cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos cuya función principal sea financiarlos a ellos y a sus candidatos, la entidad comunica en su Informe de Responsabilidad Corporativa, que durante el año 2013 el Grupo ACS no ha realizado aportaciones financieras ni en especie a partidos políticos. Teniendo en cuenta el área de actividad del Grupo ACS, el sector de la construcción,

⁶⁰⁶ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 40.

⁶⁰⁷ [La CNMC sanciona con un total de 98,2 millones de euros a 39 empresas y tres asociaciones de gestión de residuos y saneamiento urbano](#)

[La CNMC desmonta el 'cártel de la basura' formado por ACS, FCC, Ferrovial y Sacyr](#)
[Así amañaba el cártel de la basura](#)

⁶⁰⁸ [El cártel de la basura](#)



caracterizado por una alta contratación del sector público, sería deseable una explicación más amplia de su política en este sentido, especialmente a raíz de diversas noticias aparecidas en los medios de comunicación sobre irregularidades en la contratación pública y en la que ACS aparece presuntamente implicada⁶⁰⁹.

No hay evidencia de que ACS aporte información relativa a la 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. A este particular, hay que señalar que no hay evidencia en la documentación analizada, de que ACS mencione su pertenencia al Consejo Empresarial para la Competitividad, del que forman parte las 17 mayores empresas españolas unidas con la finalidad de mejorar la imagen de la economía española⁶¹⁰. Tampoco hay evidencia de información sobre cómo ACS lucha contra el blanqueo de dinero en su esfera de actividad.

Por último, hay que señalar que ACS en 2013 ha recibido un total de 27 comunicaciones a través del Canal Ético, que por defectos formales, falta de competencia del Comité de Seguimiento del Código de Conducta u otras razones de improcedencia, no han dado lugar a la apertura de ningún expediente.

4.7. Protección de los consumidores

Por el tipo de empresa de que se trata, es difícil exigir un contacto directo con sus consumidores, de ahí quizá la desatención a este tema por parte de la empresa. Pero la naturaleza de la actividad no debería ser un atenuante, puesto que sí existe un impacto directo sobre los consumidores, aunque a veces se dé a través de intermediarios como ayuntamientos u otras administraciones públicas.

En los apartados de "calidad e innovación" y "orientación al cliente" del Código de Conducta de ACS se aborda la responsabilidad sobre los productos y servicios de la empresa, pero no hay evidencia de compromiso explícito por parte de ACS a no producir, distribuir, comercializar, ni ofrecer productos potencialmente dañinos para los consumidores, bien por su uso y manipulación, bien por los materiales/sustancias y/o compuestos utilizados.

No hay evidencia relativa a información concreta sobre políticas y mecanismos necesarios para asegurarse de que los productos y servicios que produce o comercializa satisfagan los requisitos normales de durabilidad, utilidad y fiabilidad (calidad) y sean aptos para el fin que se destinan. No obstante, ACS informa sobre el porcentaje de ventas que proviene de actividades certificadas según la norma ISO 9001⁶¹¹, siendo este porcentaje del 72,7% en 2013 (en 2012 era del 72,5%). Por otro lado, se informa del número de auditorías de calidad por cada millón de euros de facturación, siendo de 0,029 en 2013 (en 2012 era 0,041), e intensidad de la inversión en medidas para promover y mejorar la calidad (euros de inversión por cada millón de euros de facturación), siendo de 116 en 2013 (en 2012 era

⁶⁰⁹ http://politica.elpais.com/politica/2013/07/18/actualidad/1374179744_895145.html

http://www.economiadigital.es/es/notices/2013/06/corruptcion_a_mansalva_las_constructoras_pagan_a_los_partidos_42388.php

⁶¹⁰ <http://www.publico.es/actualidad/17-mayores-empresas-espanolas-unen.html>

⁶¹¹ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 15.



348). Además se dice⁶¹²: "La implicación con la investigación, el desarrollo y la innovación queda patente en el incremento de la inversión y el esfuerzo en I+D+i que, año tras año, realiza el Grupo ACS. Este esfuerzo se traduce en mejoras tangibles en productividad, calidad, satisfacción de los clientes, seguridad en el trabajo, obtención de nuevos y mejores materiales y productos y en el diseño de procesos o sistemas productivos más eficaces, entre otros". Además, en la misma página se añade: "El Grupo ACS ha invertido, en 2013, un total de 44,5 millones de euros en investigación, desarrollo e innovación, lo que significa una reducción del 9,3% con respecto a 2012".

Hay que señalar que no hay evidencia de que ACS facilite información relevante para el consumidor ni que esté disponible de manera fácil y transparente. En este sentido, no hay evidencia de que ACS aporte información determinada por ley ni de manera genérica ni desglosada por países; o de que mantenga una política proactiva, facilitando al consumidor información no exigida legalmente y relacionada con el producto/servicio que pudiera serle de utilidad; tampoco se observan compromisos explícitos en el Código de Conducta o Informe de Responsabilidad Corporativa más allá de lo recogido en el apartado del Código de Conducta "cumplimiento de la ley"; y tampoco hay evidencia de información sobre sellos y certificados voluntarios. Hay que señalar que ACS informa sobre varios proyectos relacionados con buenas prácticas que afectan a la calidad de sus productos y servicios en su Informe de Responsabilidad Corporativa.

Con respecto a los mecanismos de escucha al cliente por parte de ACS a través de uno o varios canales que le permita a la entidad conocer sus necesidades, problemas y denuncias, y a si ACS es transparente con respecto a estos asuntos y pone en marcha mecanismos de gestión adecuados, hay que señalar que compañías representando el 57,0% de las ventas del Grupo desarrollan procesos de medición de satisfacción de clientes, de forma autónoma o en el marco de los sistemas de gestión de calidad. Asimismo, compañías del Grupo que representan un 55,5% de las ventas implantan medidas y planes para la mejora de la satisfacción del cliente. El número de encuestas de satisfacción a clientes realizadas en 2013 fue de 2.363 (en 2012 fue de 1.290), y el número de encuestas de satisfacción de clientes recibidas en 2013 fue de 1.214 (en 2012 fue de 860).

No hay evidencia en la documentación analizada de que ACS se comprometa con algún código de conducta/buenas prácticas comerciales o desarrolle políticas de publicidad responsable. Tampoco se ha encontrado información sobre si la empresa aporta información sobre mecanismos de solución de reclamaciones y compensaciones a los consumidores; en este sentido y con respecto al Código de Conducta, se dice⁶¹³: "El Comité de Seguimiento del Código General de Conducta, tiene por finalidad velar por el cumplimiento del Código General de Conducta y resolver las incidencias o dudas sobre su interpretación, adoptando para ello todas las medidas que fueren necesarias". No obstante, no hay evidencia de información sobre mecanismos concretos de solución de reclamaciones y compensaciones a los consumidores.

Por último, en lo relativo a los datos cuantitativos de reclamaciones, número de reclamaciones, causa de las mismas, y resultado de la gestión, hay que señalar que el número de reclamaciones recibidas de clientes en 2013 fue de 26.459 (en 2012 fue de

⁶¹² Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 53.

⁶¹³ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 35.



2.839); el número de reclamaciones atendidas en 2013 fue del 100% (en 2012 fue de 98,8%); y el número de reclamaciones solventadas satisfactoriamente (sobre las recibidas) en 2013 fue del 97% (en 2012 fue del 85%). La información es genérica y no está desglosada por países, a lo que hay que sumar que no hay evidencia de información en relación a una explicación de las causas con respecto al fuerte incremento de las reclamaciones de clientes en 2013 con respecto a 2012.

4.8. Gobierno corporativo

ACS presenta el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013 conforme al modelo de Código Unificado de Buen Gobierno o Código Conthe de la CNMV.

En su Informe de Gobierno Corporativo, y en referencia a las medidas de blindaje respecto a los puestos de la Administración y Consejo que existen en la organización, ACS informa de que son 6 los beneficiarios por estas cláusulas, pero no aporta información sobre los nombres de estos beneficiarios. En el Informe de Gobierno Corporativo se dice que el tipo de beneficiarios son⁶¹⁴: "Los miembros de la alta dirección, que incluyen Consejeros ejecutivos", y con respecto a la descripción del acuerdo, en la misma página se expone: "Los contratos contemplan los casos previstos en este epígrafe con indemnizaciones máximas de 5 años en sus retribuciones". Además, se informa de que es el Consejo de Administración el que aprueba las cláusulas⁶¹⁵, no informándose a la Junta General de quiénes son los beneficiarios. En el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas, en el apartado A.6 titulado: "Indique cualesquiera indemnizaciones pactadas o pagadas en caso de terminación de las funciones como consejero", se explica: "Para tres consejeros ejecutivos, sus contratos contemplan de forma expresa el derecho a percibir indemnizaciones cuando éstos dimitan o sean despedidos de forma improcedente o si la relación laboral llega a su fin con motivo de un cambio de control de la Sociedad, con indemnizaciones máximas de hasta 5 años de sus retribuciones". Y en el apartado A.7 "Indique las condiciones que deberán respetar los contratos de quienes ejerzan funciones de alta dirección como consejeros ejecutivos", se explica: "El contrato entre la Sociedad y el Presidente Ejecutivo y el Consejero-Secretario son de duración indefinida y en ellos se prevé como causa de extinción a solicitud de la Sociedad, el cumplir determinada edad y con penalización para el ejecutivo, si no la aceptara. Por otra parte se establece como blindaje, si se extinguiera por voluntad de la Sociedad, antes de haber alcanzado la referida edad, una indemnización equivalente a tres años del total de sus retribuciones por todos los conceptos. En lo demás se aplica lo previsto en la legislación para los contratos de alta dirección". Hay que señalar, no obstante, que sólo aporta información con respecto a dos consejeros ejecutivos, el Presidente Ejecutivo y el Consejero-Secretario, de los tres consejeros ejecutivos con medidas de blindaje, sin que haya evidencia de información con respecto al tercer consejero ejecutivo.

No hay evidencia documental de un canal anónimo para que todas las partes interesadas puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos. En el Informe de Responsabilidad Corporativa, con respecto al Canal Ético, se dice⁶¹⁶; "Únicamente se

⁶¹⁴ Informe de Gobierno Corporativo, pág. 31.

⁶¹⁵ Informe de Gobierno Corporativo, pág. 32.

⁶¹⁶ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 36.



aceptarán denuncias en que aparezca identificado el denunciante, evitando así la existencia de denuncias anónimas". Y además se añade⁶¹⁷: "Los denunciantes y denunciados que utilicen el sistema de denuncias internas, deberán ser personas que mantengan con la compañía un vínculo contractual de derecho laboral, civil o mercantil, por lo que el sistema interno de denuncias no podrá estar a disposición de cualquier tercero aunque tenga un interés legítimo".

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 día.

Por otro lado, aunque se dan explicaciones explícitas y claras sobre las medidas tendentes a incrementar el número de mujeres en el Consejo, el número de mujeres en el Consejo no ha variado en los últimos años, siendo de una consejera, en concreto una consejera dominical.

Por último, hay que señalar que se publica la remuneración del Consejo de Administración desglosado por sueldos, dietas, remuneración fija y variable a corto y largo plazo, remuneración por pertenencia a comisiones del Consejo, indemnizaciones, sistemas de retribuciones basados en acciones, sistemas de ahorro a largo plazo, y remuneraciones como consejeros de otras empresas del Grupo. No obstante, no se aporta esta información para la alta dirección de ACS.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **0,97**, situándose en el nivel de *información anecdótica*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es **0,97**, situándose en un área de *información anecdótica*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **0,98**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

Para afrontar el reto de coordinar su política de RSC, ACS ha lanzado en 2013 el "proyecto one" basado en la identificación de buenas prácticas en las diferentes empresas que conforman el Grupo, y en la recomendación de implantación de las mismas de acuerdo a la visión estratégica del Grupo. En este sentido, hay que señalar que el "proyecto one" se articula en referencia al repositorio de buenas prácticas del Dow Jones Sustainability Index, incluyéndose todas las iniciativas que DJSI identifica como relevantes, ordenadas por su importancia y ponderación.

Como resultado de este enfoque de RSC, orientado en gran medida a los requerimientos del DJSI, no se observan compromisos importantes en materia de sostenibilidad y desarrollo sostenible, y para los formulados, no hay evidencias de que existan mecanismos y sistemas de gestión que garanticen su desarrollo y materialización en la práctica.

Por otro lado, a lo largo del Informe de Responsabilidad Corporativa de ACS, es constante la alusión a la estructura descentralizada del Grupo, lo que a su vez repercute en el enfoque que la entidad da a la RSC. Así, la organización ha estructurado su modelo de RSC desde afuera hacia adentro, quedando supeditado este modelo a la aparición discrecional

⁶¹⁷ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 37.



y espontánea, por parte de las diferentes empresas que conforman el Grupo, de comportamientos acordes a los comportamientos esperados por los criterios internacionalmente aceptados en RSC.

Hay que hacer notar también, que al no tener ACS a nivel corporativo el control sobre estos comportamientos, dada su estructura descentralizada, y no promover y favorecer desde el núcleo corporativo unas pautas generales de RSC, a excepción de las recogidas en su Código de Conducta, que puedan guiar a las diferentes empresas del Grupo sobre cómo guiarse en materia de sostenibilidad, se hace difícil que las empresas del Grupo tengan un criterio claro sobre cómo deben comportarse en el camino hacia el desarrollo sostenible de su actividad, a lo que tampoco favorece que sea el DJSI el referente del Grupo en RSC, porque limita el alcance de la política de RSC a la identificación de buenas prácticas de gestión acordes a los criterios de dicho índice.

Hay que señalar que ACS no ofrece ningún tipo de información desglosada por países, lo cual no permite saber hasta qué punto los datos ofrecidos con respecto a su desempeño en RSC están dentro de sus obligaciones con las diferentes legislaciones nacionales en las que opera, lo que implicaría no un esfuerzo en RSC, sino un obligado compromiso con la legalidad de sus operaciones. Además, teniendo en cuenta su presencia en el mundo que se extiende a más de 60 países, y su actividad en un alto número de países con riesgo extremo en relación a cambio climático, DDHH, derechos laborales y corrupción, la ausencia total de datos por país en estas cuestiones imposibilita una valoración del desempeño de la organización en materia de RSC y limita su compromiso en sostenibilidad a la exposición de buenas prácticas de gestión, por parte de empresas concretas ligadas a la entidad, sin que exista además una obligación de implantarlas en todo el Grupo, sino una recomendación de promoverlas dentro del Grupo como queda recogido en su Informe de Responsabilidad Corporativa.

Con respecto al área de Gobierno Corporativo, hay que señalar que presenta mayor y más detalle de información, al estar sometida a una mayor regulación, en detrimento de otros ámbitos de la responsabilidad social como es la información relativa a los derechos humanos y la información sobre impactos medioambientales.

Por lo demás, hay una tendencia generalizada a destacar los logros frente, por ejemplo, a los riesgos o los retos aún por alcanzar, y la información no permite crear una idea sobre la dimensión real de la empresa en términos del alcance de sus impactos desde una perspectiva de desarrollo sostenible. Asimismo, la información está centrada en gran medida en España, siendo este el principal país de actividad de ACS, pero sólo uno de los más de 60 países en los que el Grupo opera.

Por último, es importante resaltar el peso que ACS pone en sus trabajadores para gestionar la RSC del Grupo. En este sentido, es llamativo que el esfuerzo de ACS en materia de RSC de manera centralizada se articule esencialmente en torno a las disposiciones de su Código de Conducta, y que las denuncias de violaciones del mismo recaigan prácticamente en sus empleados, poniendo por tanto el peso de la gestión de la RSC en gran medida sobre ellos. En este sentido, es destacable que en 2013 se hayan recibido un total de 27 comunicaciones, que por defectos formales, falta de competencia del Comité de Seguimiento del Código de Conducta u otras razones de improcedencia no han dado lugar a la apertura de ningún expediente. Teniendo en cuenta la dimensión del Grupo y los posibles impactos de sus actividades con respecto a los compromisos a los que se adhiere



en su Código de Conducta, dichas denuncias y sus resoluciones resultan alarmantemente poco significativas.

En el proceso de elaboración del informe se han seguido las directrices marcadas por la guía G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI).

Atendiendo a los principios de transparencia, inclusividad y participación de los grupos de interés, y auditabilidad y fiabilidad, hay que señalar que ACS sólo reconoce los siguientes grupos de interés: accionistas, empleados, clientes, proveedores, y la sociedad en general y los usuarios de infraestructuras en particular. De ellos, sólo se aporta información relevante en términos de RSC sobre accionistas, empleados y clientes, y sólo se informa de asuntos e indicadores en función de las necesidades y exigencias fundamentalmente de estos tres grupos de interés. Además, no hay evidencia de que ACS haya aplicado el principio de participación de grupos de interés para definir los contenidos y garantizar la calidad de la información recogida en el Informe de Responsabilidad Corporativa⁶¹⁸. Por tanto, sin la inclusión de las partes interesadas, es cuestionable que ACS pueda desarrollar una política de RSC en línea con los estándares internacionales aceptados en la materia, que a su vez permita responder a las necesidades y expectativas de las partes interesadas y sienta las bases en la organización hacia el desarrollo sostenible de sus operaciones. Por esta razón, no podemos hablar de transparencia, al no poder darse una presentación completa de información sobre asuntos e indicadores necesarios para reflejar los impactos y los procesos, procedimientos e hipótesis utilizados, para elaborar dicha información y para permitir que los grupos de interés tomen decisiones.

Atendiendo al principio de materialidad, ACS ha establecido la materialidad de sus impactos en un contexto de sostenibilidad de la rentabilidad y no de desarrollo sostenible. En este sentido, es importante resaltar que ACS en el año 2013 ha "desarrollado el que será para los próximos años el paradigma funcional, estratégico y operativo relacionado con la Responsabilidad Corporativa del Grupo ACS, denominado Proyecto one"⁶¹⁹ y que en palabras de su presidente, Florentino Pérez "en la práctica, el proyecto one analiza y evalúa el desempeño del Grupo y sus compañías en relación a un cuadro de mandos de indicadores de control, alineado con los requerimientos de Dow Jones Sustainability Index"⁶²⁰. En este sentido, es importante destacar que el desempeño en RSC de las empresas debe seguir estándares internacionalmente aceptados basados en la inclusión de los grupos de interés y en la apertura de canales de comunicación válidos con todos y cada uno de ellos, independientemente de cuáles sean los requerimientos de índices de inversión socialmente responsable de prestigio internacional.

Atendiendo al principio de exhaustividad y relevancia, ACS limita el contexto de sostenibilidad a aquellos aspectos de la sostenibilidad que tienen un impacto financiero importante en la organización; y no tiene en cuenta los impactos sociales, ambientales y económicos que superan ese umbral, afectando a la capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras. La exhaustividad y la relevancia quedan determinadas por este contexto y limitan la aportación de información por parte de ACS a aquella demandada por el Dow Jones Sustainability Index, empleados, accionistas y clientes.

⁶¹⁸ Como queda evidenciado en la pág. 111 del Informe de Responsabilidad Corporativa, epígrafe 7: "Principios para la elaboración del Informe".

⁶¹⁹ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 12.

⁶²⁰ Informe de Responsabilidad Corporativa, pág. 4.



Deteniéndonos en el principio de exhaustividad, los criterios son cobertura y alcance para definir los límites de la información. Sobre la cobertura, se expone⁶²¹: "El informe contempla todas las actividades del Grupo ACS como operador global, en todos los países en que está presente. En este sentido, la información publicada incluye las operaciones desarrolladas en Medio Ambiente, Construcción, Servicios Industriales y Concesiones".

Atendiendo a los principios de precisión, neutralidad y equilibrio, y comparabilidad, la información que aporta ACS no es lo suficientemente detallada para que los distintos stakeholders puedan valorar correctamente el desempeño en sostenibilidad. ACS no informa sobre aspectos negativos y, la información que aporta, sólo puede ser comparada de manera genérica y discrecional. Al no desglosar la información, especialmente por países, la información suministrada no permite que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización tanto por el paso del tiempo como con respecto a otras organizaciones.

Atendiendo a los principios de claridad y periodicidad, la información ofrecida en el informe está orientada sólo a un número reducido de grupos de interés y no es accesible para aquellos que no hablan inglés o español. La redacción del informe es sencilla y de fácil comprensión; la memorias se presentan a tiempo y siguiendo un calendario periódico establecido desde 2004.

⁶²¹ Informe de Responsabilidad Corporativa, epígrafe 7 "principios para la elaboración del informe", pág. 110.



ARCELORMITTAL (ArcelorMittal)

1. 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 63 países:

África: Argelia, Egipto, Liberia, Marruecos, Nigeria, Senegal, Sudáfrica (7). Asia y Oceanía: Arabia Saudí, Australia; China, Corea, Emiratos Árabes, India, Indonesia, Japón, Kazakstan, Líbano, Malasia, 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 tiene presencia industrial o explotación minera.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, ARCELORMITTAL 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 RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
web - extensa información, con toda la información incluida en el PDF y más....	http://corporate.arcelormittal.com/corporate-responsibility
Corporate responsibility 2013.PDF	Inglés
ArcelorMittal-UNGC-and-GRI-(G3.1)-2013	Inglés
Annual-Report-2013.PDF	Inglés
ArcelorMittal-20F-2013.PDF	Inglés
Fact Book 2011: arcelormittal_ar2013_factbook. pdf	Inglés
humanrightsupdate072011	Inglés
720-0-20-HumanRightsPolicy-Spanish.pdf	
Security Personnel Policy on the use of Force, Arms and Firearms : Security-Personnel.pdf	Inglés
Código de conducta : 720-0-15-businessConductSp.pdf	
Code of Business Conduct : code-of-business-conduct_EN.pdf	Inglés
Whistleblower Procedure :Whistleblower_Procedure.pdf	Inglés
Anti Corruption procedures : anti-corruption_en.PDF	Inglés
Diversing & Inclusion Policy: Diversity-Inclusion-Policy.pdf	Inglés
External Stakeholder engagement procedure: External-Stakeholder-Engagement-Procedure-2012	Inglés
Responsible Sourcing at ArcelorMittal A guidance document for ArcelorMittal's buyers and suppliers	Inglés
Employee Relations Policy: Employee-relations-policy.pdf	Inglés
Environmental Policy	Inglés
Energy Policy	Inglés
Risk management policy : Risk-Management-Policy-Nov-2011	Inglés
Interactive Map - ArcelorMittal(impresión de la web)	Inglés
Basis of Reporting	Inglés



2. Tablas de resultados

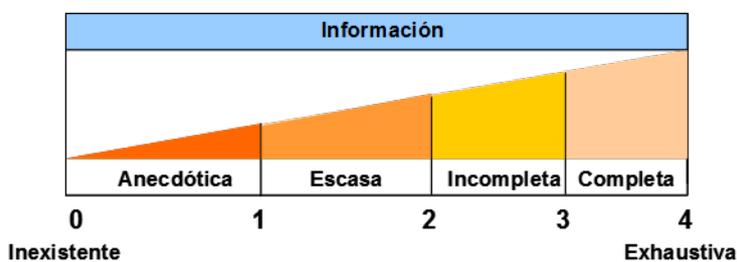
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	2,14
DERECHOS HUMANOS	1,68
COMUNIDAD	1,53
CORRUPCIÓN	1,40
CONSUMO	0,43
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,92
TOTAL EMPRESA	1,52

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,44
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,92

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

ARCELORMITTAL, es la mayor empresa siderúrgica del mundo, teniendo además un alto grado de integración vertical convirtiéndose también en una importante empresa extractiva.

Tiene presencia en 63 países, en 29 de los cuales tiene presencia industrial (África: Marruecos, Sudáfrica; América: Argentina, Brasil, Canadá, Costa Rica, EEUU, México, Trinidad Tobago, Venezuela; Asia y Oceanía : Australia, Arabia Saudí, China, Kazakhsan; Europa: Alemania, Bélgica, España, Francia, Italia, Luxemburgo, Polonia, Republica Checa, Reino Unido, Rumania, Ucrania) o minera (África: Argelia y Liberia; América: Brasil, Canadá, EEUU, México; Asia: Kazakhsan; Europa: Bosnia&Herzegovina y Rusia).

Las industrias extractivas tienen riesgos por accidentes de trabajo, contaminación de aire y acuíferos, alteración de la biodiversidad, de las tierras y de los acuíferos, alto consumo de agua y vulneración de Derechos Humanos (DDHH) por desplazamientos de poblaciones, conflictos con comunidades indígenas, y por empresas de seguridad, entre otros.

La industria del acero, tienen riesgos por accidentes de trabajo, emisiones de gases de efecto invernadero, contaminación, alto consumo de agua, vulneración de DDHH por empresas de seguridad y uso de minerales de zonas en conflicto, entre otros.

A los riesgos propios del sector hay que considerar, además los que se dan por tener presencia en países con gobiernos poco democráticos o débiles, en los que las legislaciones propias del país pueden exigir un cumplimiento normativo tanto en aspectos laborales como medioambientales muy por debajo de los estándares exigidos en Europa.

Hay que incidir en el riesgo sobre la Libertad de Asociación y Negociación Colectiva, que se da especialmente según los mapas de riesgo de Maplecroft⁶²², en la mayoría de los países de América del Sur, África, Asia y Europa del Este en los que opera ARCELORMITTAL. Así mismo en los países de Centro y Sudamérica, África, la mayoría de los de Asia y Europa del Este, están identificados por Maplecroft como países con un alto grado de corrupción y falta de transparencia. Y es también en estas zonas donde mayor riesgo hay de vulneración de los Derechos Humanos en general y de explotación laboral infantil.

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 avanza año a año en la información que facilita sobre la implementación de sistemas de gestión relacionados con la RSC. En la estrategia inicial definió doce indicadores con objetivos, haciendo especial hincapié en la implantación de código de conducta, la relación con las comunidades, la seguridad laboral, y en medioambiente la medición de emisiones de CO₂ y el nivel de certificación ISO14001. En los últimos años han ido desarrollando más indicadores propios ampliando la información que suministran de las distintas temáticas, hasta alcanzar los 65 indicadores.

Cabe destacar, los compromisos adquiridos en el ámbito del respeto a los Derechos Humanos, en el que han desarrollado una política interna teniendo en cuenta "Los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas" y de la que

⁶²² <http://maps.maplecroft.com>



han formado al 86% de su personal, con un ligero incremento respecto al año anterior. Así mismo conscientes del riesgo que entrañaba, definieron ya en 2011 una 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 y seguridad y ética. Han desarrollado también políticas anticorrupción de las que han formado al 86% de los que lo requieren en el día a día de su trabajo, Y tienen también planes de participación con las comunidades en las que operan, que en 2013 han incrementado en 8, alcanzando los 38 planes de participación comunitaria.

En cuanto al consumo de minerales conflictivos, han adquirido el compromiso en su código de suministro responsable de no utilizar minerales de conflicto, que extienden a su cadena de suministro. A partir de 2014 están obligados a informar de la procedencia de los minerales considerados conflictivos y en 2013 han iniciado la implementación del marco de actuación de la guía de diligencia debida para las cadenas de suministro responsable de minerales, solicitando a sus proveedores que cumplimenten los formularios desarrollados por EICC/GeSI⁶²³.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

En 2013 incluyen en el Informe Anual⁶²⁴ y en el formato 20F -pág. 131- una tabla con los impuestos legales a pagar, con detalle para los principales 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. Sería deseable que incrementasen su transparencia, 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.

En cuanto a reclamaciones por temas fiscales, tienen abiertos varios contenciosos en Brasil, Francia, y Ucrania, para los que ha provisionado 355 millones de dólares según consta en el informe AR⁶²⁵- pág 126. Existe además una demanda en Argentina, por parte de la autoridad de aduanas por la disconformidad con el precio declarado de las importaciones de mineral de hierro, AR- pág 143.

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 fiscales⁶²⁶. En concreto en Emiratos Árabes, Bermudas (empresa participada), Liberia, Luxemburgo, Trinidad Tobago, Sudáfrica y Holanda. La mayoría de estas empresas

⁶²³ EICC : coalición ciudadanía electrónica industrial / GeSI : Global e-Sustainability Initiative.

⁶²⁴ AR: Annual Report, pág 19.

⁶²⁵ AR:Annual Report.

⁶²⁶ Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.



tienen que ver con su actividad. Sin embargo la sede del Holding y una empresa financiera están en Luxemburgo y además cuenta con una joint venture cuya ubicación de la actividad es China aunque está domiciliada en Bermudas.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Mittal Steel Company N.V	19, avenue de la Liberté, L-2930 Luxembourg, Grand Duchy of Luxembourg	Sede
ArcelorMittal Finance	19, avenue de la Liberté, L-2930 Luxembourg, Grand Duchy of Luxembourg AR: 74	Financiera
ArcelorMittal International FZE	Plot S40703, South Zone 4, PO Box 262098 Dubai, United Arab Emirates	Distribución /Comercial
China Oriental	Joint Venture : Bermudas	Producción Hierro y Acero

Puede haber más empresas, pues no parece que estén obligados a dar la lista completa en el formato 20F. Por ejemplo, " ArcelorMittal Treasury Financial Services S.à.r.l." y "ArcelorMittal Treasury America" aparecen en el Annual Report - pág.169, sin embargo, ARCELORMITTAL no da información de la ubicación de la sede de dichas empresas, aunque información de terceros⁶²⁷ sitúa a una de ellas en Francia.

En el mapa interactivo de la web de la empresa, no aparecen las empresas financieras, aunque haya mejorado notablemente la transparencia sobre la ubicación de todas sus sedes productivas, extractivas y comerciales, al incluir la dirección completa de las mismas.

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.

4.2. Medioambiente

En el apartado medioambiental, son conscientes de las repercusiones que tiene su industria tanto en emisiones, como en consumo de agua, generación de residuos, polución, desplazamientos de tierra, impactos en los acuíferos y la biodiversidad. Y ya en 2011 ampliaron el número de indicadores, aunque sigue siendo insuficiente la información facilitada.

⁶²⁷ <http://www.bloomberg.com/profiles/companies/7520252Z:FP-arcelormittal-treasury-snc>



Disponen de un documento de política medioambiental desde 2007, en la que se incluyen los principales principios que deben regir en la empresa en esta materia, sin embargo éste es uno de los ámbitos en los que existe menor desarrollo a nivel de todo el grupo, con diferencias importantes en el desempeño dependiendo de los países y de las instalaciones.

No incluye ninguna referencia a la aplicación de principios de precaución y prevención, salvo la firma del Pacto Mundial. Con respecto a la prevención, sin embargo cuenta con una política activa en cuestiones medioambientales y tienen certificado el 98% de sus acerías en ISO 14001.

Existe el compromiso de reducir las emisiones de CO₂ en un 8% para 2020, tomando como base 2007. En 2013 se ha incrementado el total de emisiones por tonelada respecto a 2012 en términos relativos, y por lo tanto también en términos absolutos dado que se ha experimentado un incremento de producción de acero respecto al ejercicio anterior. Por primera vez han empezado a medir las emisiones de metano de su actividad minera, aunque no publican la cifra en la memoria de RSC de forma separada, si la han incluido en el cálculo de emisiones de CO₂ equivalentes e informan que sí la han incluido en el informe de emisiones. Se informa de emisiones de otros gases de efecto invernadero (NO_x y SO_x) para la producción de acero, así como para la actividad minera, y también en este caso se ha incrementado la emisión en términos absolutos.

Informan de que trabajan para disminuir las emisiones de CO₂ en todo el ciclo de vida de sus productos, para lo que colaboran con sus clientes de los sectores de la automoción y la construcción, para que reduzcan su huella de carbono, investigando conjuntamente nuevos productos que utilicen menos acero asegurando además su reciclaje completo. También que se están definiendo políticas de compras que reduzcan el transporte para disminuir las emisiones de gases con efecto invernadero.

Han avanzado considerablemente respecto al ejercicio anterior en lo relativo a la emisión de polvo tanto en la producción de acero como en la explotación minera, consecuencia de los programas que están llevando a cabo para contener la polución.

Se informa del consumo de agua por tonelada de acero producida, e indican que están avanzando en la aplicación de la guía para la evaluación de la utilización del agua, que les permitirá hacer un uso más eficiente de la misma. En 2013 en términos relativos ha disminuido el consumo de agua neto por tonelada de producción de acero. Sin embargo siguen sin informar del consumo de agua de su actividad minera, ni en cifras relativas ni como cifra global. 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.

En cuanto a la información sobre consumo energético, solo facilitan el consumo de energía primaria para la fabricación de acero en términos relativos, echándose a faltar el consumo en términos absolutos para la producción de acero y en términos relativos y absolutos respecto a la actividad minera, además de para el resto de actividades de la empresa. No dan ninguna información sobre el consumo indirecto de energía.



Respecto a residuos y reciclaje se informa del acero reciclado en sus instalaciones de producción de acero, y se incluye información para sus dos actividades de residuos reutilizados y residuos desechados, estos últimos se han visto incrementados en términos relativos.

En relación a la protección de la biodiversidad solo se informa de algunas prácticas aisladas, en 2013 informan sobre el programa que llevan a cabo en Canadá para proteger los Grandes Lagos, además de otras iniciativas en distintas partes del mundo, pero 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.

Están certificadas por ISO 14001 el 98% de las plantas de producción en la de acero, pero siguen sin cumplir el compromiso adquirido en pasadas ediciones de haber certificado el 100% de las plantas industriales en 2010, y no han experimentado ningún avance a lo largo de 2013. Se desconoce el avance del plan de certificación de las explotaciones mineras, que indican que se está iniciado, aunque no han adquirido ningún compromiso de certificación de las minas frente a sus grupos de interés. El hecho de que exploten minas en países como Argelia, Liberia o Kazakstán incrementa el riesgo al no haber legislaciones apropiadas, ni medios para controlar las repercusiones de dichas actividades.

En su informe 20F y en su informe anual, dan cuenta de las sanciones, multas y procesos abiertos por infracciones en el ámbito medioambiental, y en el informe de Responsabilidad Corporativa, en 2013 remiten a dicha información indicando el número de página e informe, lo que incrementa la transparencia y neutralidad respecto a ejercicios anteriores. Han provisionado 915 millones⁶²⁸ de dólares para hacer frente a las posibles responsabilidades medioambientales, el 65% corresponde a Europa, y sorprende que solo se mencione además EEUU, Canadá y Sudáfrica, de lo que se puede inferir la falta de una legislación exigente en materia medioambiental, en el resto de los países en los que opera.

En cuanto a los 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, desechos y lodos y sus riesgos asociados en el aspecto medioambiental, (ii) la identificación de zonas que requieren planes de protección de la biodiversidad y el porcentaje realizado y (iii) Las cantidades totales de sobrecargas, rocas, colas y lodos y los riesgos asociados.

En el código de suministro responsable incluyen aspectos medioambientales que deben cumplir sus proveedores, incluyendo la certificación ISO 14001, entre otros requisitos. Se informa del número de proveedores globales (243) que se han evaluado en 2013 respecto al cumplimiento del código de suministro responsable, que indican corresponde a cerca del 50% en términos económicos de las compras realizadas. También informan de los resultados de dicha evaluación, dando detalle del porcentaje de proveedores en la escala de clasificación desde no aceptable a muy buena. En 2013 han incluido nuevas cláusulas en los contratos con los proveedores relativas al cumplimiento de las principales normativas referentes a temas medioambientales, de seguridad y salud y también éticas. Informan que ha distribuido su código de suministro responsable a 7.000 proveedores, y

⁶²⁸ Annual Report. Format 20F, pág 184-187.



que sumando los que ya tienen sus propios códigos de conducta, representan el 85% en nivel de gasto.

4.3. Protección de los derechos humanos

Tienen aprobada una política de Derechos Humanos (traducida a 19 idiomas, aunque en la web solo está en 14 idiomas), y ya han facilitado formación al 86% de su personal (unos 200.000 empleados- sin avances respecto al año anterior).

Disponen de mecanismos confidenciales de denuncia para que los empleados o grupos de interés externos puedan informar acerca de posibles violaciones de los derechos humanos. La violación grave de la política de derechos humanos puede llevar al despido y la denuncia frente a las autoridades pertinentes.

Aunque tienen implantado el sistema de denuncias, la formación en Derechos Humanos no ha alcanzado el 100% de los empleados. Al no informar de en qué países está pendiente la formación se desconoce si es en los de más riesgo, con lo que no se puede dar por garantizada la no vulnerabilidad de los Derechos Humanos. Tampoco dan información del número de denuncias por país así como de las medidas tomadas para reparar el daño y resarcir a las víctimas, en el caso de que hayan existido violaciones de los DDHH.

Disponen de una Política en el uso de la fuerza y de armas para los cuerpos de seguridad basada en los principios voluntarios de seguridad y los derechos humanos y el código de conducta de Naciones Unidas para los funcionarios policiales. No explicitan qué medidas toman para asegurar el cumplimiento de esta política, ni si ha habido empresas subcontratistas que la hayan vulnerado.

En el índice GRI informan que cumplen totalmente con algunos indicadores de DDHH, sin embargo consideramos 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 y acuerdos firmados con las comunidades de Liberia o Canadá (Ártico).

Respecto a los indicadores específicos para el sector del metal y la minería. Sigue sin informar de indicadores tan relevantes como: (i) La extensión del uso de los mecanismos de queja para resolver litigios relativos a la utilización de la tierra, derechos tradicionales o de las comunidades locales y los pueblos indígenas y sus resultados, (ii) número y porcentaje de operaciones con planes de cierre.

Existe reconocimiento y respeto del principio de consentimiento de los pueblos y las comunidades indígenas a ser afectados por proyectos de desarrollo, indicando que hacen todo lo posible para evitar los reasentamientos involuntarios, y siempre que ello resulte inevitable se adhieren a las normas internacionales y se comprometen con el cumplimiento de las directrices de las autoridades regionales o nacionales pertinentes sobre el reasentamiento y la compensación.

En el código de suministro responsable incluyen un apartado para el respeto a los DDHH, incluyendo entre otros aspectos, el respeto a los derechos de los pueblos indígenas y a



evitar los reasentamientos forzosos. Como se ha comentado anteriormente, el nivel de implantación y evaluación del cumplimiento por parte de los proveedores y contratistas es aún demasiado bajo.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

La información referente al colectivo de los trabajadores es anecdótica. No existe prácticamente información sobre recursos humanos en lo que se refiere a niveles salariales, igualdad y no discriminación, aparte de la mención y publicación de sus políticas.

El número de empleados ha disminuido en los últimos años, derivado de las medidas que ha tomado la empresa para afrontar la crisis. En 2013 declaran 232.353 empleados, lo que representa una reducción de plantilla de 13.766 trabajadores respecto a 2012 y ha conllevado dos huelgas de más de una semana de duración.

Informan del número de trabajadores cubiertos por convenios colectivos (94%, lo que representa un incremento de 9 puntos respecto a 2012), incluyendo en 2013 información por regiones y países en los que se han negociado convenios colectivos, por primera vez o se han renegociado. Sin embargo no explicitan en que países/sedes aún no disponen de convenios colectivos.

No existe información de trabajadores por país, según categorías, ni género, ni ningún dato 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. Se incluye información (tiempo perdido de trabajo por lesiones) cubriendo las tres grandes áreas: producción de acero, minas, y distribución y servicios. En 2013 han experimentado un avance en seguridad y accidentes. La información se presenta agregada a nivel trabajadores propios y contratistas, y sin detalle por países, ni por regiones o continentes.

Disponen de certificación OHSAS, habiendo alcanzado el 95%, manteniéndose el mismo porcentaje del año anterior. La cifra se refiere a plantas industriales y explotaciones mineras sin detallar el dato para cada una de las líneas de negocio. Sería interesante conocer en qué países, y tipo de actividad está pendiente la certificación.

Hay un compromiso de no utilización de trabajo forzoso u obligatorio y de no utilización del trabajo infantil, informando explícitamente que la edad de contratación es de 18 años, salvo para trabajos en prácticas.

Se menciona en la memoria el interés por la igualdad de género y la incorporación de la mujer a más puestos de responsabilidad y nombra algunas iniciativas para atraer y formar mujeres para su industria. Por primera vez se informa del porcentaje de mujeres en



puestos directivos (13%), sin embargo siguen sin avances a lo que se refiere al número consejeras, que siguen siendo 2 en un total de 11 miembros del Consejo de Administración.

Respecto a los indicadores específicos para el sector del metal y la minería, informan del número de huelgas de duración superior a una semana por país.

En el código de suministro responsable incluyen un apartado para asegurar las condiciones laborales de sus contratistas y proveedores. Sin embargo y tal como se ha comentado en los apartados anteriores, el nivel de implantación y evaluación del cumplimiento por parte de los proveedores y contratistas es aún demasiado bajo.

4.5. Impacto en la comunidad

Aunque el trabajo con las comunidades sea otro de los puntos prioritarios para ARCELORMITTAL y cuenten desde 2012 con un documento, más completo, denominado "Procedimiento de relación con los grupos de interés externos" que sustituye a la "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 2013 ha alcanzado los 38, con un incremento de 8 planes respecto a 2012. Informan que 27 comunidades disponen de mecanismos de quejas, una más que el año anterior. Al igual que ocurre con la mayoría de indicadores que presentan, se echa en falta el detalle de las regiones/países, para poder valorar si estos planes cubren las comunidades más frágiles, con menos capacidad de movilización, o por el contrario, son las comunidades de los países más avanzados. Incluyen en detalle algunas buenas prácticas en Liberia y Canadá.

Se constata de todas formas que durante 2013 han existido desacuerdos por parte de la comunidad de Liberia en la renegociación con el gobierno del Acuerdo de Desarrollo relacionado con la Explotación Minera de ArcelorMittal⁶²⁹; y también en Sudáfrica según consta en el informe "Policy Gap 8 - Steel at Any Cost, A community voice perspective on the impacts of ArcelorMittal's operations in Vanderbijlpark"⁶³⁰, elaborado por Bench Marks Foundation, el desempeño de ARCELORMITTAL en Vanderbijlpark, dista de poder considerarse socialmente responsable, generando problemas medioambientales y de salud para los trabajadores y las comunidades circundantes.

Hay referencia a proyectos (construcción de escuelas, agua, energía, salud, seguridad vial) que llevan a cabo, a través de la Fundación ArcelorMittal, en algunos de los países que operan para mejorar las condiciones de vida de las poblaciones, pero sin asegurar que los proyectos sean sostenibles en el tiempo, ni que estén alineados, en todos los casos, con las prioridades de las comunidades y países beneficiarios. Tampoco informan del impacto social de dichos proyectos. En 2013 ha habido una disminución de voluntarios y también de fondos para los proyectos que gestiona la Fundación. También hay información en la web del plan de compromiso con la comunidad y algunas buenas prácticas llevadas a cabo en Liberia.

⁶²⁹ <http://www.liberianobserver.com/news/nimba-youth-block-arcelormittal%E2%80%99s-railroad> (5/12/2014).

⁶³⁰ <http://www.bench-marks.org.za/> (5/12/2014).



Respecto a la queja presentada por la ONG "Friends of the Earth" contra ARCELORMITTAL por no cumplir con la Guía para empresas multinacionales de la OCDE⁶³¹ en Liberia, del que ya se informó en el análisis de los datos de 2009, ha concluido en 2013 con una declaración conjunta de las dos organizaciones sobre cómo mejorar la gestión del fondo de Desarrollo Social del condado.

Evalúan su contribución en el desarrollo de las economías en los países en los que operan en 78,9 mil millones de dólares, incluyendo impuestos y tasas que alcanzan los 630 millones, 66 millones por el pago de royalties por las extracciones mineras, y 12,6 mil millones en salarios y otros costes de personal, entre otros.

4.6. Corrupción

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.

Han formado el 86% de los empleados en las políticas anticorrupción que en su día a día pueden encontrarse con este tipo de situaciones que implica un 8% menos que en 2012 (lo justifican porque la formación debe ser renovada cada cierto periodo, y en 2013 ha caducado la formación de 12.000 trabajadores).

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 Rusia y Kazajistán, que se encuentran a la cola del ranking desarrollado por Transparency International⁶³² en cuanto a nivel de corrupción y falta de transparencia.

Sin embargo, informan que están realizando esfuerzos adicionales para dar una formación más en profundidad a sus empleados relacionados con ventas, compras y finanzas, en temas de anti-corrupción en algunos de los países de la Confederación de Estados independientes (CEI) en los que operan.

No hace mención en ninguna parte a su política respecto el blanqueo de dinero.

En el ranking de Transparencia Internacional⁶³³ sobre las 150 mayores empresas del mundo, llevado a cabo en 2012, ARCELORMITTAL aparece en un destacable 4º puesto, pero con una nota de un 6,9 derivada de la escasa información que da país por país.

⁶³¹ http://oecdwatch.org/cases-es/Case_199

⁶³² <http://www.transparency.org/country#KAZ>

⁶³³ http://www.transparency.org/whatwedo/pub/transparency_in_corporate_reporting_assessing_the_worlds_largest_companies



Cuenta con un procedimiento anti-corrupción en el que se incluye información sobre actuación en contribuciones a partidos políticos, sindicatos y organizaciones no gubernamentales. Entre otros mecanismos todas las contribuciones se deben incluir en un registro de contribuciones políticas. En el Informe de Responsabilidad Corporativa informa sobre su actividad de lobby en los diferentes países y especifica algunas materias en las que ha realizado dicha actividad. Informa que está registrado en el "Registro de Transparencia de la Unión Europea"⁶³⁴ y en el Registro de Contribuciones del senado de Estados Unidos⁶³⁵, en los que se puede consultar las cantidades de dinero destinadas a tal fin durante el ejercicio 2013.

4.7. Protección de los consumidores

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.

Sus clientes son empresas, no venden directamente al público, ni hacen publicidad por lo tanto destinada a los consumidores. Informa de que trabajan con los clientes para mejorar sus productos y contribuir a la disminución de emisiones de CO₂. 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, 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.

4.8. 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.

Aunque no se lo exija la CNMV por ser una empresa extranjera, sería de utilidad para los grupos de interés 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.

Las retribuciones individuales de los consejeros se publican en el Formato 20F y en el Informe Anual. Sólo está previsto que cobren retribuciones variables los consejeros ejecutivos (el Presidente).

⁶³⁴ <http://ec.europa.eu/transparencyregister/public/consultation/displaylobbyist.do?id=23527541824-60>

⁶³⁵ <http://soprweb.senate.gov/index.cfm?event=selectfields>



No informan explícitamente sobre si se tienen o no medidas de blindaje respecto a los puestos del Consejo de Administración o la Alta Dirección, y por lo tanto toda la información relacionada, a quién afectan o quien las autoriza en el caso de que existan.

Las remuneraciones del Consejo de Administración son aprobadas por la Junta General de Accionistas y la política retributiva de los Directivos por el Consejo de Administración. Existe información sobre la política retributiva de la Dirección Ejecutiva. Los directivos perciben una parte de su retribución variable ligada a los indicadores de seguridad y salud en el trabajo, que es uno de ámbitos en los que hace más énfasis la empresa con un objetivo de cero accidentes. No constan incentivos ligados a mejores prácticas sociales o medioambientales.

Por primera vez hay un compromiso de incorporar a otra mujer en el Consejo de Administración, en concreto para 2015. En la actualidad de los 11 consejeros 2 son mujeres.

Tienen implementado un código de conducta, publicado en la web, que afecta a todos los empleados, de los cuales el 84% habían recibido formación sobre el mismo a finales de 2013. También cuentan con una directriz específica para reforzar los principios de anticorrupción, habiéndose formado el 86% 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. Sin embargo, no se informa de las quejas registradas relacionadas con el Código de Conducta ni de las presuntas infracciones, las investigaciones llevadas a cabo y los resultados de las mismas.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,52**, situándose en el nivel de información escasa. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,44**, situándose en un área de información escasa. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,92**, situándose también en el estadio de información escasa.

ARCELORMITTAL, desde que inició su rendición de cuentas a través de las memorias de RSC, en 2009, ha realizado progresos importantes, especialmente en la definición de políticas y en la formación de personal en temas como DDHH, o corrupción, además de haber incrementado el nivel de certificación ISO14001 (solo para acero, aunque siguen sin cumplir el objetivo marcado del 100%) y OSHAS18001. Sin embargo las carencias en su rendición de cuentas siguen siendo cuantitativa y cualitativamente relevantes, dando siempre los datos a nivel agregado y con ausencias significativas de información relacionada con los trabajadores, el medioambiente, los proveedores, entre otros. Aunque desde hace algunos ejercicios están publicando memorias en algunos países, y en ellas puede haber información más detallada de su desempeño en el mismo. De los 63 países en los que operan y especialmente de los 29 en los que tienen presencia industrial o explotación minera, solo han publicado memoria 15 países.

Si tenemos en consideración que ARCELORMITTAL es la mayor empresa siderúrgica del mundo, operando en uno de los sectores que más contribuyen al cambio climático por sus



elevadas emisiones en CO₂, sin olvidar los riesgos a nivel medioambiental y social derivados de los sectores y países en los que operan, la necesidad de información dirigida a sus grupos de interés es acuciante.

Hay poca información sobre el tratamiento y consumo de agua, de la que solo se informa de los consumos globales. Aunque están iniciando programas de rehabilitación de tierras y aguas subterráneas, de momento solo existe información de algunos casos, sin dar información sistemática de un programa estipulado que asegure la rehabilitación de todos los espacios dañados, y garantice que se toman medidas para asegurar el mínimo deterioro.

En 2013 ha habido retroceso en varios indicadores, como son las emisiones de CO₂ y otros gases de efecto invernadero en términos absolutos derivados del incremento de producción, mientras que se ha mejorado la gestión del agua disminuyendo su consumo también en términos absolutos. También ha habido un avance en la puesta en marcha de los programas de participación de las comunidades, alcanzando los 38 y en el ámbito de los trabajadores, ha mejorado la seguridad disminuyendo los accidentes y las víctimas mortales (han pasado de 29 a 23⁶³⁶), también ha disminuido la tasa de absentismo y se ha incrementado el porcentaje de trabajadores incluidos en negociación colectiva.

Del análisis de los documentos publicados, se puede inferir, la escasa implantación de sistemas de 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 2013, y aunque han mejorado respecto a 2012, 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+, al igual que en 2012.

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.

La memoria de RSC junto con el informe anual y el formato 20F queda restringido a las empresas en las que ARCELORMITTAL tiene control en la gestión, y a los principales nuevos proyectos en fase de desarrollo. Sigue echándose de menos la relación de empresas financieras, a las que se hace referencia en el documento 20F e Informe Anual, pero de las que se desconoce el número y su correspondiente ubicación. Esta información es especialmente sensible dada la problemática existente en el mundo empresarial de elusión y evasión de impuestos a través de los paraísos fiscales.

⁶³⁶ El objetivo marcado es 0 víctimas mortales.



Por el contrario, sí cubren las actividades y líneas de negocio principales de la empresa así como sus países, pero la información no se presenta de forma desagregada por país ni tampoco hay, en muchos casos, una desagregación por actividad industrial y minera.

Los informes tienen periodicidad anual, y en 2013 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 de AA1000SES⁶³⁷ con los temas que más preocupan a sus grupos de interés y a la empresa, pero aunque en 2013 hay más información sobre cómo se ha recabado la información de los grupos de interés, especialmente respecto a sus trabajadores, sigue faltando información más sistemática de qué grupos de interés 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.

En la supervisión de los asuntos relacionados con la RSC, tienen mandatos específicos la Comisión de Auditoría y la de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo. El máximo responsable de la implantación de la RSC es un miembro del "Group Management Board".

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".

La información sobre riesgos, viene pormenorizada en el formato 20F y también en el Informe Anual, pero con énfasis en cómo puede afectar a la marcha del negocio, y no en cómo pueden afectar los riesgos de la operativa de la empresa a los grupos de interés. En la información relativa a RSC, sí se mencionan algunos como las emisiones de CO₂, la escasez de agua, los reasentamientos de comunidades, o el uso de minerales conflictivos. 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.

Aunque están poniendo en marcha mecanismos de recogida de quejas tanto de sus trabajadores como de los grupos de interés externos, y han empezado a informar del número de quejas recibidas, no se informa sobre el análisis de las mismas ni las acciones tenidas en cuenta para solucionar las causas de las mismas.

ARCELORMITTAL por el tipo de actividad que desempeña debería plantear más explícitamente cómo resolverá las tensiones existentes entre sus incrementos de la producción, cuando se produzcan, 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

⁶³⁷ AA1000SES : Stakeholder Engagement Standard.



concreto por plantas de producción que facilitaría la comprensión de los avances y la fiabilidad del compromiso. Sin olvidar que también deberían informar de forma más exhaustiva 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.

Es de destacar sin embargo, la presentación que realizan para cada una de las cuatro aéreas prioritarias para la empresa, de los objetivos, el desempeño del año en curso y los próximos pasos para avanzar en los objetivos. Aunque sean en la mayor parte compromisos bastante genéricos, permite a los grupos de interés, comprobar la coherencia de sus actuaciones año tras año, así como los avances o por el contrario los incumplimientos.

Para los indicadores numéricos, se presentan series de tres ejercicios consecutivos. Y además de los indicadores propios, siguen el sistema GRI para facilitar otras informaciones relevantes para los grupos de interés. De todas formas y tal como ya se ha comentado con anterioridad los indicadores no están segregados a nivel geográfico y falta el reporte de un buen número de indicadores GRI.

La memoria de RSC del grupo, así como su web, el informe anual y también el formato 20F, que son las principales fuentes de información para las partes interesadas están exclusivamente en inglés, lo que dificulta el acceso a la información.

En 2013, al igual que el año anterior está toda la información de la RSC en la web, con posibilidad de convertir a PDF una memoria de RSC con sus anexos (GRI, verificación de Deloitte LLP y por primera vez un documento de las bases de elaboración de la memoria en el que se incluyen algunas de las fórmulas para el cálculo de indicadores). La información en la web, tiene un formato amigable, y en la misma es fácil encontrar los documentos, como son las políticas aprobadas - estas sí que han sido traducidas en algunos idiomas. Se han incluido los gráficos en la web, que aunque permiten cierta interactividad, es aun escasa. Sería de extrema utilidad, que sirviéndose de la potencialidad de la web, se incluyera en la misma la información que se presenta de cada indicador desagregada por país. Esto haría que la información fuese mucho más exhaustiva y solventar uno de los importantes inconvenientes que presenta la rendición de cuentas de ARCELORMITTAL, la presentación de datos agregados.

La información presenta un cierto grado de neutralidad, si tenemos en cuenta que se informa exhaustivamente en el formato 20F, de todos los procesos legales en los que están inmersos así como las sanciones y multas. Pero el formato 20F está redactado de



forma técnica y poco amigable, lo que puede dificultar su comprensión por gran parte de sus grupos de interés. En 2013, se ha incluido en la memoria de RSC referencia a las páginas del Informe Anual de multas y sanciones, además de explicitar algunos aspectos negativos relativos a peores desempeños que se manifiestan en indicadores y algunos compromisos no cumplidos.

Algunos de los datos que se presentan, y siguiendo una tónica iniciada en ejercicios anteriores, han sido auditados por Deloitte LLP, que ha realizado una verificación independiente de varios indicadores: emisiones de CO₂ (sólo las derivadas de la producción de acero), energía primaria consumida, absentismo por accidentes de trabajo, así como de la información que aparece en algunas de las páginas web.

ARCELORMITTAL ha asumido los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y de Accountability AA1000APS 2008, para la rendición de cuentas en su desempeño en RSC, presentando los resultados de la Verificación realizada por Deloitte LLP en relación al sistema AA1000AS y el sistema GRI. Las conclusiones del documento de revisión de la memoria se ajustan a algunas de las conclusiones del presente estudio.



FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS S. A. (Grupo FCC)

1. Datos generales

Productos/servicios

FCC ofrece los siguientes productos/ servicios:

Infraestructuras:

- Construcción: carreteras, autovías y autopistas, puentes, túneles, obras ferroviarias, obras aeroportuarias, obras marítimas, obras hidráulicas, viviendas, edificación no residencial, rehabilitación, construcción industrial, concesiones.
- Cementos.
- Concesiones.
- Inmobiliaria.
- Industrial: proyectos integrados, construcción especializada, redes de distribución, instalaciones electro-magnéticas, instalaciones del transporte, mantenimiento y eficiencia energética, productos/sistemas, productos/cuadros eléctricos, productos/prefabricados de construcción, productos/diseño de marcas.

Medioambiente:

- Servicios medioambientales: recogida de residuos, limpieza viaria, tratamiento de residuos urbanos, conservación de zonas verdes, mantenimiento del alcantarillado.
- Residuos industriales.

Agua:

- Gestión del ciclo integral del agua: servicios públicos del agua, control de calidad del agua, instalaciones acuático-deportivas municipales, mantenimiento y explotación de infraestructura de riego, concesiones de infraestructura hidráulica.
- Diseño y construcción de infraestructura hidráulica.
- Soluciones globales para el uso del agua en la industria.
- Aqualia industria.

Alcance geográfico

FCC opera o tiene presencia en los siguientes países: Canadá, Estados Unidos, México, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, Colombia, Ecuador, Perú, Brasil, Chile, Uruguay, Reino Unido, Bélgica, Portugal, España, Polonia, República Checa, Austria, Italia, Montenegro, Bulgaria, Serbia, Rumanía, Bosnia-Herzegovina, Hungría, Eslovaquia, Argelia, Túnez, Egipto, Arabia Saudí, Emiratos Árabes Unidos, Qatar, Sudáfrica y China.

De los cuales Panamá, Estados Unidos (Delaware), Holanda, Emiratos Árabes Unidos, Uruguay e Irlanda son considerados paraísos fiscales según el listado del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.



Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, FCC informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good.
- Dow Jones Sustainability Index.

Normativa Internacional

FCC informa de su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Declaración Tripartita de la OIT.
- Convenios OCDE.
- Convenios 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:

- Código Conthe.
- Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- Global Reporting Initiative (GRI).
- AA1000.
- Norma ISO 9001.
- Norma ISO 14001.
- Carbon Trust Standard.
- ISO 5001.
- UNE 166002.
- ISO 27001.
- ISO 14064.
- Greenhouse Gas 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
Informe de Responsabilidad Social Corporativa FCC 2013	
Cuentas Anuales 2013	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013	
Código Ético del Grupo FCC	Revisado en febrero de 2012
Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros 2013	
Estatutos Sociales de FCC	



2. Tablas de resultados

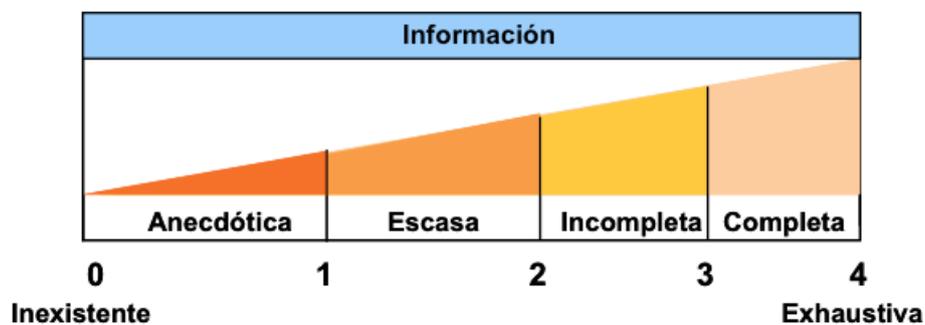
Tabla 1 - Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,00
DERECHOS HUMANOS	0,89
COMUNIDAD	1,07
CORRUPCIÓN	1,20
CONSUMO	0,43
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,04
TOTAL EMPRESA	0,94

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	0,92
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,04

Tabla 3 - Grados de calidad en la información





3. Contexto general

Por las características del sector de actividad de FCC, podemos considerar las operaciones de la entidad como desencadenantes de impactos potencialmente importantes en materia de medioambiente, derechos humanos, derechos laborales, comunidades locales (especialmente comunidades indígenas) y corrupción. En este sentido, el riesgo de impacto es elevado por el alto consumo de materias primas, la actividad intensiva en emisiones de GEI, la alta contratación en mano de obra, el desarrollo de actividad y explotación dentro de hábitats naturales, el desarrollo de actividad y explotación en emplazamientos donde viven comunidades indígenas, y los riesgos en materia de corrupción por posibles irregularidades en la contratación pública.

Según el índice de riesgo climático de Germanwatch del año 2014, FCC opera en los siguientes países con un nivel extremo en riesgo climático: EEUU, Perú, Rumanía, Serbia y Bosnia-Herzegovina. Según el índice de Mapelcroft sobre riesgo de vulneración de los DDHH del año 2014, FCC opera en los siguientes países con un riesgo extremo en vulneración de los DDHH: México, Colombia, China, Arabia Saudí y Egipto (países que coinciden con los informes de 2013 de Amnistía Internacional sobre países de alto riesgo en vulneración de DDHH). Según el índice global de los derechos de la Confederación Sindical Internacional, FCC opera en los siguientes países con un nivel extremo en el índice global de derechos laborales: Colombia, China, Arabia Saudí, Emiratos Árabes Unidos, Argelia, Egipto y Qatar. Según el índice sobre la percepción de la corrupción, elaborado por Transparencia Internacional en 2013, FCC no opera en países con percepción extrema de la corrupción, pero sí con percepción alta, y estos países son: México, Brasil, Italia, Colombia y Perú.

El Grupo FCC es firmante o afirma respetar los siguientes estándares internacionales en materia de RSC: el Pacto Mundial de Naciones Unidas, las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, la Declaración Tripartita de la OIT, la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración de los Derechos del Niño y distintos convenios de la OIT. Y en países en los que no se han ratificado los convenios de la OIT, el Grupo FCC ha procedido a la negociación de acuerdos con la Federación Internacional de Trabajadores de Construcción y Madera (BWINT).

Las actuaciones de FCC en materia de RSC y sostenibilidad se rigen por el Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2012-2014. El Comité de Prevención del Grupo FCC elaboró en 2013, el Plan Estratégico 2014-2016 de Seguridad, Salud y Bienestar Laboral, y en 2012 FCC ha aprobado una política de Igualdad y Diversidad. Además, en 2012 ha sido revisado el Código Ético del Grupo y desde el año 2011 FCC cuenta con una política corporativa de prevención de riesgos y cuenta también con una política ambiental.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

En el ámbito fiscal de una empresa y bajo la óptica de la responsabilidad social, existen dos aspectos especialmente relevantes: en primer lugar, la presencia o no de la compañía, o de



sus filiales, en paraísos fiscales; y en segundo lugar, el impacto económico de la empresa en un país a través del pago de impuestos.

Con respecto al primero, FCC cuenta con 32 sociedades domiciliadas en países y territorios considerados paraíso fiscal de acuerdo con la metodología del Observatorio de RSC. La presencia de empresas internacionales en paraísos fiscales no es en sí misma ilegal, pero podría representar una 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. Si bien en la web corporativa de FCC hay un directorio de empresas para buscar información de las sociedades que conforman el Grupo, no se ha podido acceder a la información sobre ninguna de las empresas que FCC recoge en el Anexo de las Cuentas Anuales sobre sociedades dependientes y que se incluyen en la lista de paraísos fiscales del Observatorio de RSC. En dicho Anexo, FCC no aporta información en cuanto a la actividad realizada en dichas empresas, sólo indica la división a la que pertenece. Unido a esto, la entidad no informa de cuál es su política con respecto a la actuación en estos países, ni si cuenta con procedimientos especiales para la apertura de sociedades en dichos territorios.

Pese a estar adherido FCC al "Código de Buenas Prácticas Tributarias" y en el Informe de Gobierno Corporativo se informa de que la "División Fiscal" es responsable de proponer los criterios sobre la política fiscal del Grupo, no hay información sobre las actividades de FCC en paraísos fiscales en el Informe de RSC o en ningún otro de los analizados. En las Cuentas Anuales se dice⁶³⁸: "De conformidad con el expediente 18/89, la Sociedad Dominante del Grupo FCC está acogida al régimen de consolidación fiscal del Impuesto sobre Sociedades, integrándose en dicho régimen todas las sociedades que cumplen los requisitos establecidos por la legislación fiscal. Asimismo, la sociedad dependiente Corporación Uniland, S.A. está acogida a dicho régimen de tributación por el Impuesto sobre Sociedades conformando su respectivo grupo de consolidación fiscal".

A pesar de las limitaciones sobre la información en materia fiscal, en función de la información aportada en el Anexo de las Cuentas Anuales sobre sociedades dependientes, se puede afirmar que FCC cuenta con las siguientes sociedades ubicadas en paraísos fiscales de acuerdo con la metodología del Observatorio de RSC:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Aqua Management Solutions B.V.	Holanda	No indicada
Aqualia New Europe B.V.	Holanda	No indicada
FCC Construction International B.V.	Holanda	No indicada
FCC Lubricants Llc.	EEUU (Delaware)	No indicada
FCC Industrial de Panamá, S.A.	Panamá	No indicada
PPP Infrastructure Investments B.V.	Holanda	No indicada
Uniland Acquisition Corporation	EEUU (Delaware)	No indicada
Uniland International B.V.	Holanda	No indicada
Uniland Trading B.V.	Holanda	No indicada

⁶³⁸ Pág. 184 de las Cuentas Anuales.



No se quiere decir que todas estas empresas tengan un fin de elusión o de optimización fiscal, pero al no aportar información suficiente no se puede conocer con seguridad. En cualquier caso, es importante hacer notar que FCC no tiene operaciones en Holanda (como viene recogido en su web corporativa “presencia en el mundo”, y en su Informe de RSC), pero sin embargo cuenta con seis sociedades establecidas allí que son:

- Aqualia New Europe B.V
- Aqua Management Solutions B.V.
- FCC Construction International B.V.
- PPP Infraestructure Investments B.V.
- Uniland International B.V.
- Uniland Trading B.V.

En relación al pago de impuestos, FCC informa de manera agregada sin ningún tipo de desglose por país. En el caso de las subvenciones informa que ha recibido ayudas financieras significativas de gobiernos (subvenciones) pero aporta solamente un dato agregado en el que no se identifica ni qué organismo lo ha concedido ni el destino de la misma. 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.

4.2. Medioambiente

FCC tiene una política ambiental como parte de la estrategia de negocio del Grupo. En su Código Ético⁶³⁹, se dice: “El Grupo FCC afronta su compromiso ambiental desde el estricto cumplimiento de la legislación aplicable en la materia en todos sus ámbitos de actuación. El Grupo asume el compromiso de desarrollar sus actividades con el mayor respeto al medio ambiente y minimizando los efectos negativos que, eventualmente, éstas pudieran ocasionar”.

A excepción de los riesgos relativos a cambio climático, en donde el análisis se centra en su propio riesgo corporativo por encima del riesgo medioambiental, FCC informa de sus riesgos de manera genérica y discrecional. No hace un análisis desagregado ni hace una declaración de sus principales riesgos en relación con el consumo de materias primas, la actividad intensiva en emisiones de GEI, o el desarrollo de actividad y explotación de hábitats naturales. En el apartado E del Informe de Gobierno Corporativo⁶⁴⁰, se informa sobre los riesgos medioambientales, dentro del epígrafe de los riesgos regulatorios y de cumplimiento. La descripción de los riesgos ambientales en este epígrafe es también genérica.

Por otro lado, FCC no informa de impactos ambientales significativos negativos con respecto a sus principales productos y servicios, y sólo de manera puntual de los positivos. Igualmente, no se aprecia compromiso con la aplicación del principio de precaución y de prevención medioambiental. Tampoco ofrece información sobre multas y sanciones

⁶³⁹ Pág. 20 del Código Ético.

⁶⁴⁰ Pág. 69 del Informe de Gobierno Corporativo.



relativas a incumplimientos asociados a medio ambiente así como de impactos significativos de los principales productos y servicios.

Con respecto a la identificación de objetivos en materia ambiental, a excepción de los relativos a emisiones de GEI, para lo cual FCC se marca el objetivo de reducir las emisiones para 2020 en un 3% con respecto a la actualidad (Mt CO₂ eq / M € de facturación), no se ofrece suficiente información que evidencie el establecimiento de unos objetivos claros por parte de la empresa sobre sus principales retos en materia ambiental, lo que hace difícil además valorar la evolución de los mismos, al no estar suficientemente identificados. En cualquier caso, la información que la entidad aporta no evidencia su utilidad como herramienta para la mejora permanente de su gestión medioambiental y la transparencia.

Con respecto a la existencia de un Sistema de Gestión Medioambiental (SGA) certificado, se informa sobre las certificaciones ISO 14001 que es el estándar utilizado por FCC. El grado de implantación es alto, el 78% en 2013, pero el dato se expone de manera global, sin ningún tipo de desagregación geográfica o por países, por lo que no se puede saber si la certificación se está aplicando allí donde realmente es más necesario. Igualmente, la evolución del alcance de las certificaciones no está desglosada y, aunque de manera global es alta, está estancada en los últimos 4 años, siendo difícil por la presentación en forma agregada de la información hacer valoraciones de esfuerzo positivas.

Las emisiones de gases contaminantes y el volumen de los mismos han sido calculados siguiendo la metodología del Greenhouse Gas Protocol. No obstante, no se han tenido prácticamente en cuenta las emisiones de alcance III que representan en general la mayor fuente de emisiones para las empresas. Se dan datos de SO_x, NO_x y de CO₂ y se afirma que las reducciones de emisiones con respecto a 2012 se deben principalmente al descenso de la producción de cemento en España. Todos los datos se dan de forma agregada.

Con relación a los consumos directos e indirectos de energía, se ilustran consumos y compromisos de energía autoproducida a partir de biomasa, biogás y otras fuentes renovables sin especificar, además de consumos de combustibles renovables y no renovables del grupo FCC por áreas de negocio. No hay referencias concretas a iniciativas para promocionar productos y servicios eficientes ni sus resultados, con una excepción recogida en la pág. 515: "En su compromiso con la eficiencia operativa del negocio, FCC Aqualia ha implementado nuevos radiómetros en las casas. Gracias a este nuevo sistema, FCC Aqualia puede leer los contadores de agua sin requerir el traslado de sus empleados. Esta medida reducirá, necesariamente, las emisiones de los desplazamientos".

Con respecto a la cantidad de residuos desglosados por fuentes y destinos, FCC informa de la evolución de la generación total de residuos en los tres últimos años sin desgloses, y para 2013 desglosada por áreas de negocio. A su vez, informa del origen de los residuos generados por áreas de negocio, pero sólo referentes al ejercicio 2013, y de los residuos recogidos. También informa del tratamiento de residuos en porcentaje sobre el total de admitidos en las instalaciones FCC.

En cuanto al desempeño medioambiental de su cadena de suministro (proveedores) y empresas subcontratadas, FCC cuenta con un Modelo de Gestión de las compras que se gestionan a través de la Dirección de Compras y está certificado por la UNE - CWA 15869 Gestión de Compras de Valor Añadido. El estándar incluye varios aspectos



medioambientales, éticos y de sostenibilidad obligatorios para los departamentos de compras que quieran ser certificados, lo que implica que es de carácter voluntario y, por tanto, no supone en sí la evidencia de existencia de requisitos establecidos para proveedores. Además, no se especifican qué aspectos son valorados en materia medioambiental y de manera concreta sólo se menciona el requerimiento de cumplir con el Código Ético de FCC y los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, sin que se describan los mecanismos que FCC ha desarrollado para verificar que sus proveedores cumplan tanto con uno como con otro. 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.

4.3. Protección de los derechos humanos

En relación con los derechos humanos, FCC expone su compromiso como firmante del Pacto Mundial, y también a través del Código Ético del Grupo FCC, aprobado por el Consejo de Administración en febrero de 2012. En él se dice que: "Las actividades del Grupo se desarrollan bajo un absoluto respeto hacia los Derechos Humanos y las libertades públicas, de acuerdo a las leyes y prácticas internacionalmente aceptadas. Entre los instrumentos que sirven de referencia a la conducta en el Grupo se encuentran la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración Tripartita de la OIT, las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE y el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Asimismo, el Grupo FCC 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 entre aquellas que colaboran con el Grupo".

En lo relativo a políticas y procedimientos concretos que garanticen el cumplimiento por parte de FCC de su compromiso en materia de DDHH, la entidad no aplica el principio de *due diligence*, al no realizar un análisis de riesgos en materia de DDHH, tanto geográfico como de producto. FCC basa en gran medida el cumplimiento de sus compromisos en materia de DDHH en la integridad de sus trabajadores con respecto al Código Ético y en la de aquellos terceros que voluntariamente hayan aceptado su aplicación. Aparte de los procedimientos relativos al Código Ético y a su máximo órgano "el Comité de Respuesta", no se aporta información sobre otros procedimientos concretos que velen por el cumplimiento de sus compromisos en materia de DDHH.

FCC no reconoce el principio de consentimiento de los pueblos y las comunidades indígenas a ser afectados por proyectos de desarrollo y no informa sobre el compromiso de respetar los derechos de las comunidades indígenas. Además, el análisis de la información que aporta en su Informe de RSC no implica un análisis de riesgos en materia de DDHH, lo que incluye a las comunidades indígenas. No hay compromisos, políticas o procedimientos para respetar los derechos de las comunidades indígenas pese a que muchas de sus actividades se desarrollan en países de riesgo, especialmente en Latinoamérica.

En lo referente a las medidas que toma el Grupo para hacer frente a las consecuencias negativas de sus actividades sobre los DDHH, aparte de las recogidas en su Código Ético, basadas en denuncias de irregularidades hechas a través del Canal Ético por parte de sus



propios trabajadores y terceros adheridos voluntariamente al Código, y en la responsabilidad de gestionar estas denuncias por parte del "Comité de Respuesta" para velar por el cumplimiento del Código Ético en materia de DDHH, no se describen otras medidas. En el Informe de Gobierno Corporativo⁶⁴¹, se dice: "El Comité de Respuesta valora la admisibilidad de la comunicación recibida, de acuerdo con una primera revisión de su contenido, levantando acta de la decisión motivada que haya tomado. En cualquier caso se archiva la documentación generada y su admisión a trámite conlleva la apertura de un expediente cuya información se incorporará al Sistema de Gestión de Denuncias". En 2013 hubo 22 comunicaciones recibidas a través del canal del Código Ético en relación a: respeto entre las personas, corrupción y soborno, desarrollo profesional, igualdad de oportunidades y no discriminación, y el principio de Integridad; pero no se especifican las medidas llevadas a cabo para paliarlas, por lo que no se puede evaluar si la respuesta de la empresa ante consecuencias concretas de los DDHH es la adecuada. En su Código Ético, FCC declara que los posibles incumplimientos del Código Ético serán resueltos de acuerdo con la normativa aplicable, sin que se especifique si es una normativa nacional o internacional. Otro punto es el referente a los proveedores de capital si son firmantes de los Principios de Ecuador; en este sentido, FCC se compromete a seguir los requerimientos de estas entidades firmantes, no obstante (como se evidencia en el proyecto del metro de Riad), comunica en su Informe de RSC los requerimientos para acceder al capital, pero no lo que está haciendo o ha hecho para cumplirlos. Además, no da el nombre de las Equator Principles Financial Institutions (EFPIs) que le proveerán de capital para el desarrollo de estos proyectos.

En relación a la gestión de los DDHH en la cadena de suministro, aparte de lo explicado en el apartado anterior (medioambiente) sobre el Modelo de Gestión de las compras, FCC no informa sobre el porcentaje de contratos que cuentan con cláusulas específicas de DDHH. Con respecto a las políticas activas de control de proveedores en materia de DDHH, FCC afirma que promueve la difusión de su Código Ético entre proveedores e incentiva la colaboración con aquellos proveedores y contratistas que acreditan estándares sociales, ambientales y de orden ético avanzados, pero no son explicados los procedimientos implementados a tal efecto para lograr los objetivos pretendidos. En definitiva, no hay evidencia de que FCC cuente con políticas activas en este sentido ya que la adhesión de proveedores al Código Ético es voluntaria. En el Informe de RSC⁶⁴² se dice: "Cuidar la relación con los proveedores y contratistas es crucial para garantizar los compromisos éticos adquiridos por el Grupo FCC en este sentido. A partir de sesiones formativas y campañas de sensibilización FCC trata de alinear el comportamiento de sus proveedores y subcontratistas con las políticas y normas de la Compañía. Para tal efecto, el Grupo tiene el objetivo en 2014 de revisar los contratos con proveedores para introducir cláusulas que contemplen exigencias en materia de sostenibilidad (éticas, ambientales y sociales)".

El posicionamiento con respecto al trabajo forzoso y al trabajo infantil se hace a través de las disposiciones de su Código Ético, lo que incluye a su cadena productiva, para la que el Código Ético no es vinculante. Además, el Grupo no informa sobre la existencia de mecanismos de acceso a remedio para las personas víctimas de impactos en DDHH por sus actividades y como resultado de sus operaciones comerciales.

⁶⁴¹ Pág. 83 del Informe de Gobierno Corporativo.

⁶⁴² Pág. 543 del Informe de RSC.



Por otro lado, FCC no ofrece ningún tipo de información relativa a si el Grupo informa de los riesgos sobre los DDHH por sus propias actividades o como resultado de sus relaciones comerciales. No obstante, existe una excepción relativa a los proveedores de capital firmantes de los Principios de Ecuador que, como firmantes, obligan a sus prestatarios a hacer una categorización del proyecto a llevar a cabo, así como potenciales evaluaciones socio-ambientales, planes de acción, etc. En el Informe de Gobierno Corporativo, dentro de los riesgos regulatorios y de cumplimiento, se recogen los riesgos derivados del incumplimiento del Código Ético y los riesgos laborales, pero su descripción es genérica.

Como ya se ha indicado, FCC no se manifiesta en relación al reconocimiento y respeto del principio de consentimiento de los pueblos y las comunidades indígenas a ser afectados por proyectos de desarrollo, pero si declara que no opera en lugares en los que pueda verse vulnerado el derecho de poblaciones indígenas. Sin embargo, esto entra en contradicción con la información referida por la organización Ejolt (The Environmental Justice Organisations, Liabilities and Trade⁶⁴³ que denunció la violación de DDHH y daño medioambiental, en febrero de 2013, de los habitantes de Temacapulín, Acasico y Palmarejo, en Jalisco, México, en relación a la construcción de una presa, proyecto "El Zapotillo", llevada a cabo por FCC, Grupo Hermes Construction y La Peninsular Compañía Constructora, sin que haya habido respuesta de FCC al respecto. Además, Ecologistas en Acción, la Coordinadora de Afectados por Grandes Embalses y Trasvases (COAGRET) y el Observatorio de las Multinationales en América Latina (OMAL)⁶⁴⁴ han enviado una carta firmada por decenas de organizaciones sociales y ambientales al Grupo FCC solicitándole la retirada del proyecto "El Zapotillo". En este sentido, hay sentencia judicial que manifiesta la violación de DDHH y ha dictaminado la cancelación judicial de la construcción de la presa⁶⁴⁵; no obstante, FCC ha continuado con la obra, en contra de la sentencia emitida, lo que podría contravenir su propio Código Ético que, según FCC es de obligado cumplimiento.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

No se dan datos sobre los sistemas retributivos de empleados (aparte de los obligados en las Cuentas Anuales relativos a gastos de personal), lo que dificulta considerablemente hacer una valoración sobre el compromiso de FCC con el carácter justo y razonable de la remuneración a los empleados. Con respecto a los salarios, en el Informe de RSC se refleja la evolución temporal de éstos de 2011 a 2013, pero sólo en términos globales y sin ningún tipo de desglose. Sí se hace, sin embargo, un desglose del número de empleados por categoría profesional y por sexo. Pero éste queda desconectado del dato de los salarios, y por lo tanto no permite una verdadera comparación ni un análisis exhaustivo de los saltos salariales. Además, la falta de desglose por áreas geográficas impide valorar su adecuación al nivel de vida. Por lo demás, se dan datos de plantilla por tipo de contrato, género, categoría profesional, franja de edad y área geográfica, pero no se da ninguna información sobre salarios.

La información relativa a si la empresa proporciona a sus trabajadores un entorno laboral seguro y saludable es bastante amplia, pero la falta de un desglose por países no permite

⁶⁴³ <http://www.ejolt.org/2013/02/fight-against-the-el-zapotillo-dam-saves-temaca/>

⁶⁴⁴ <http://omal.info/spip.php?article199>

⁶⁴⁵ <http://www.fian.org/fileadmin/media/publications/Mexico2.pdf>



saber qué ocurre en países con alto riesgo/baja protección. Así, se informa de que en 2013, 164 sociedades estaban cubiertas por la certificación OSHAS 18001, lo que corresponde al 74% de los empleados, pero al no desglosar el dato por países, no se puede comprobar qué parte de este porcentaje se encuentra en aquellos países con alto riesgo/baja protección.

Como compromisos corporativos contra el acoso reflejados en documentos así como herramientas cabe destacar al Código Ético; la Política de Igualdad y Diversidad, aprobada por el Comité de Dirección; las Comisiones de Seguimiento de los Planes y el Equipo de Gestión de la Igualdad; el Site Gestión de la Igualdad; y el Protocolo para la Prevención del Acoso Laboral y Sexual. Además, FCC se ha adherido a iniciativas como los "Principios del Empoderamiento de las Mujeres" elaborados bajo el marco del Pacto Global de las Naciones Unidas, "Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género" y "Hay Salida a la Violencia de Género" del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad" (España). No obstante, para valorar el compromiso de FCC relativo a que ningún trabajador sea objeto de ninguna forma de discriminación, maltrato o acoso sexual, psicológico, verbal o de cualquier otra forma por motivos de discapacidad, género, raza, ideología, sexualidad, etc., la información que aporta FCC es incompleta ya que se centra fundamentalmente en la discriminación por género y en la integración socio-laboral de los discapacitados, dejando otras causas de discriminación en segundo lugar, como la discriminación por motivos de raza, ideología o sexualidad. Además, no se hace un desglose de la información o el alcance real de las políticas.

En lo relativo a si 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 al derecho a la sindicación y a la negociación colectiva, tanto internamente como en toda su cadena productiva, en el Código Ético⁶⁴⁶ se dice: "El Grupo FCC pone los medios para velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (...) no admitiendo prácticas contrarias a éste y al resto de principios de la OIT ni en sus empresas ni entre aquellas que colaboran con el Grupo". En el Informe de RSC⁶⁴⁷ se dice: "En países en los que no se han ratificado los convenios de la OIT, el Grupo FCC ha procedido a la negociación de acuerdos con la Federación Internacional de Trabajadores de Construcción y Madera (BWINT)". De lo anterior, se deduce que el compromiso expreso se formula en el Código Ético, aunque tal compromiso es genérico y no se explican los procedimientos existentes para garantizar estos derechos. Además, no se especifica el alcance del acuerdo marco con la Federación Sindical Internacional y no se especifica qué ocurre con el resto de actividades que no son de construcción (la construcción representó el 38% de la facturación en 2013), si bien quedan al abrigo de lo expuesto de manera genérica en el Código Ético⁶⁴⁸. Con respecto a la cadena productiva, no hay compromisos expresos y éstos quedan supeditados a la voluntaria adhesión de empresas de la cadena productiva al Código Ético de FCC.

No hay reconocimiento expreso por parte de FCC con respecto al derecho a la libertad de asociación de los trabajadores. En el Informe de RSC⁶⁴⁹ se dice: "La complejidad en la gestión y protección de los derechos laborales para el Grupo FCC tiene distintas

⁶⁴⁶ Pág. 12 del Código Ético.

⁶⁴⁷ Pág. 490 del Informe de RSC.

⁶⁴⁸ Pág. 12 del Código Ético.

⁶⁴⁹ Pág. 490 del Informe de RSC.



implicaciones según se considere España o el resto del mundo". Y luego expone: "Cabe destacar, que en España la totalidad de la plantilla del Grupo FCC está cubierta por convenios de negociación colectiva. Esta modalidad de regulación laboral es la predominante en el conjunto de la organización a nivel internacional, sin perjuicio de otras formas de regulación". Pero, aparte de esto, no hay en el Informe de RSC o Código Ético compromiso explícito.

Por otro lado, FCC sólo facilita el dato para España relativo a 2011, 2012 y 2013 del número de trabajadores cubierto por convenio colectivo. No hay información para el resto de países o áreas geográficas sobre trabajadores sindicados, desarrollo de convenios colectivos, huelgas contabilizadas en el ejercicio, negociaciones con los trabajadores, etc. La falta de esta información es especialmente preocupante para el caso de países con alto riesgo de violación de derechos de los trabajadores como son China, Colombia, Emiratos Árabes Unidos, Arabia Saudí, Argelia, Egipto y Qatar donde no se encuentran garantizados los derechos sindicales, y cuya defensa y ejercicio pueden incluso conllevar graves represalias.

Por último, con respecto a la información comparativa entre salario de hombre y mujer por escalas profesionales, se aportan datos de plantilla por género y categoría profesional para el 100% de la plantilla, pero no se da ninguna información comparativa entre salario hombre/mujer por escalas profesionales.

4.5. Impacto en la comunidad

Hay que señalar que la información relativa a la identificación de los grupos de interés, sus necesidades y expectativas es genérica e incompleta. FCC no identifica a las comunidades locales (ni a las ONGs) como grupo de interés relevante y, en su lugar, aparece la "plataforma de diálogo con las ciudades". Sólo existen canales de comunicación potencialmente bidireccionales con tres grupos de interés: accionistas e inversores, empleados, y clientes. Esto dificulta que FCC pueda integrar en sus objetivos de empresa las expectativas y necesidades de sus grupos de interés, fundamentalmente el de las comunidades locales.

Sólo hay referencias en el Informe de RSC de manera puntual al impacto de las actividades en las comunidades en las que FCC opera y a cómo afectan éstas a las partes interesadas. Las referencias sólo recogen impactos positivos. Tampoco hay un desarrollo desglosado por países de los impactos de las actividades de FCC sobre las comunidades locales.

No hay evidencia de que FCC cuente con un sistema de evaluación y gestión de riesgos e impactos económicos, sociales y ambientales en la comunidad local. En el Informe de RSC⁶⁵⁰ se recoge la única información que FCC aporta a tal respecto: "Las actuaciones con un mayor potencial de impactos negativos son aquellas relacionadas con la extracción de materiales, llevadas a cabo por la división de Cementos, y las actividades de las divisiones relacionadas con la gestión de residuos. Esto motiva que, antes del inicio de cada proyecto, el Grupo FCC lleve a cabo estudios de impacto ambiental adecuados. Asimismo, algunas de las divisiones del Grupo implementan procesos de diálogo con las comunidades locales con el objetivo de conocer sus opiniones y expectativas y adaptarse a sus necesidades".

⁶⁵⁰ Págs. 535 y 536 del Informe de RSC.



Esta información es genérica e imprecisa, y no permite evidenciar que exista ningún procedimiento sistematizado que involucre a las comunidades locales en la identificación de los riesgos que afectan a la continuidad de sus modelos de vida.

Con respecto a la identificación del riesgo de impacto social, de nuevo la mención es más bien genérica. Aunque se hable de estudios de impacto social y de una intención de recoger la opinión de las comunidades locales y adaptarse a sus necesidades, esto parece reducir pero no excluir el riesgo de impacto. Se habla de elegir de entre las alternativas la más respetuosa, algo que no garantiza que la alternativa más respetuosa lo sea en términos de desarrollo sostenible, y se habla también de "riesgos inherentes" a la actividad, dando a entender que éstos son ineludibles, sin especificar ni el alcance ni las consecuencias de asumir tales riesgos.

No hay evidencia de que exista un compromiso/política para favorecer el empleo local, tanto de personal operativo como directivo, que se traduzca en una generación real de empleo que evolucione favorablemente. El único dato al respecto en este sentido viene recogido en el Informe de RSC⁶⁵¹: "Con una plantilla de más de 63.000 empleados en 35 países, uno de los claros objetivos de la compañía en materia de recursos humanos es ampliar la contratación local. Para ello FCC está inmersa en la cultura de los diferentes países en los que desarrolla su actividad. Este hecho permite promocionar la diversidad tanto en el personal propio, en clientes y en los diferentes procesos, a favor del crecimiento y el posicionamiento de FCC como compañía global al servicio de la sociedad". Esto puede ser entendido como una declaración de intenciones pero no implica evidencia de compromiso/política para favorecer el empleo local.

Por último, tampoco hay evidencia de que exista un compromiso/política de contratación de proveedores locales que se traduzca en una evolución favorable de contratación de proveedores locales.

4.6. Corrupción

FCC aporta información en su Código Ético sobre anticorrupción y soborno, siendo ésta la única información que la entidad aporta sobre este aspecto.

FCC se compromete explícitamente a luchar contra la corrupción pero no hay compromiso explícito a colaborar con las instituciones (gobiernos, agencias de la ONU, sociedad civil...) en sus esfuerzos para prevenir y erradicar dichas prácticas. Se compromete a luchar contra la corrupción a través de las disposiciones de su Código Ético⁶⁵², que dice: "En sus relaciones con autoridades e instituciones públicas los empleados del Grupo FCC se conducirán de forma lícita y alineada con las disposiciones internacionales para la prevención de la corrupción y el soborno". Además expone⁶⁵³: "Entre los instrumentos que sirven de referencia a la conducta en el Grupo se encuentran la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración Tripartita de la OIT, las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE y el Pacto Mundial de Naciones Unidas".

⁶⁵¹ Pág. 495 del Informe de RSC.

⁶⁵² Pág. 17 del Código Ético.

⁶⁵³ Pág. 12 del Código Ético.



FCC informa de cómo lucha contra el blanqueo de dinero en su esfera de actividad en su Código Ético⁶⁵⁴. Una vez más pone el peso de su responsabilidad, en este caso sobre blanqueo de dinero, en el cumplimiento del Código Ético por parte de sus empleados, pero no se dice nada sobre si se da la suficiente formación a sus empleados para que ellos sean capaces de identificar situaciones de blanqueo de dinero, aparte de las situaciones más obvias.

Dentro del Código de Conducta FCC incluye compromiso con el respeto a la libre competencia. En este sentido se posiciona afirmando: "Todos los empleados del Grupo FCC están comprometidos con la libre competencia y el cumplimiento de las leyes establecidas al respecto en los distintos países donde realizan actividades, evitando incurrir en cualquier actuación que suponga un abuso o restricción ilícita de la competencia." A este respecto, en el 2015 se ha hecho pública la multa que la CNMC ha impuesto a 39 empresas, entre ellas a FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS, S.A., FCC ÁMBITO S.A., FCC MEDIO AMBIENTE S.A., MANIPULACIÓN Y RECUPERACIÓN MAREPA, S.A., RECUPERACIÓN DE PEDRERES, S.L. y TRATAMIENTO Y RECUPERACIONES INDUSTRIALES, S.A. (todas pertenecientes al Grupo FCC), por "considerar probada la existencia de una práctica concertada global de reparto del mercado por el cual las empresas sancionadas respetaron los clientes de sus competidores, tanto públicos como privados, se repartieron los nuevos e intercambiaron información comercial sensible". Los hechos probados sobre las irregularidades en los concursos públicos de servicios en ayuntamientos de toda España van desde el año 2000 al año 2013⁶⁵⁵. Esta información revela el grave incumplimiento del compromiso que FCC ha hecho de su Código de Conducta y pone de manifiesto la total ineficacia de la simple exposición de los mismos en un código, sin la implantación de los pertinentes mecanismos, controles y resultados, que busquen garantizar al máximo su cumplimiento. Según estas informaciones⁶⁵⁶, el beneficio total obtenido por parte de las 39 empresas ha sido de 3.800 millones de euros, donde en el caso del ayuntamiento de Madrid los sobrecostes de los contratos rondaban el 35%, lo que evidencia el perjuicio para las administraciones públicas en su condición de clientes y por consiguiente para todos los ciudadanos.

El Canal Ético recibió 22 denuncias en relación a: respeto entre las personas, corrupción y soborno, desarrollo profesional, igualdad de oportunidades y no discriminación, y el principio de Integridad. Pero no se especifican (a diferencia de lo que ocurría en 2012) cuáles de estas denuncias son debidas a corrupción y soborno, o a cualquiera de las otras categorías. Por otro lado, el Comité de Respuesta se reunió en cinco ocasiones pero no se especifica qué fue en concreto lo que trató en cada una de estas reuniones o en el conjunto de las cinco, lo que evidencia falta de información sobre desempeño que permita ver si dichos mecanismos internos están siendo eficaces y suficientes.

La información relativa a la descripción de la política y los sistemas de gestión/procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política, viene recogida en el Código Ético en

⁶⁵⁴ Págs. 17 y 18 del Código Ético.

⁶⁵⁵ [La CNMC sanciona con un total de 98,2 millones de euros a 39 empresas y tres asociaciones de gestión de residuos y saneamiento urbano](#)

[La CNMC desmonta el 'cártel de la basura' formado por ACS, FCC, Ferrovial y Sacyr](#)

[Así amañaba el cártel de la basura](#)

⁶⁵⁶ [El cártel de la basura](#)



el apartado de neutralidad política⁶⁵⁷: "El Grupo FCC desarrolla su modelo de negocio sin interferir ni participar en los procesos políticos de aquellos países y comunidades en donde desarrolla sus actividades. Cualquier Relación del Grupo FCC con gobiernos, autoridades, instituciones y partidos políticos estará basada en los principios de legalidad y neutralidad política". En el Informe de RSC no se indica de manera expresa que no haya hecho donaciones ni aportaciones a partidos políticos, sin embargo fuentes externas⁶⁵⁸ indican que en años anteriores si se habían producido donaciones a partidos políticos, por lo que FCC debería ser más claro a la hora de informar sobre esta cuestión, máxime cuando empresas del grupo son contratistas directas con administraciones públicas.

Tampoco el grupo FCC hace mención a su posición en cuanto a las actividades de grupos de presión o lobby, aparte de lo recogido en su Código Ético. Dada la gran cantidad de denuncias sobre irregularidades de grandes constructoras en la contratación pública⁶⁵⁹, no es justificable la falta de transparencia sobre este tema y sería deseable que en futuros informes se ampliara la información en estos aspectos.

4.7. Protección de los consumidores

Por el tipo de empresa de que se trata, no hay información detallada al respecto. Es difícil exigir un contacto directo con sus consumidores, de ahí quizá la desatención a este tema por parte de la empresa. Pero la naturaleza de la actividad no debería ser un atenuante, puesto que sí existe un impacto directo sobre los consumidores, aunque a veces se dé a través de intermediarios como ayuntamientos u otras administraciones públicas.

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, ni de manera agregada ni desglosada por países.

Con respecto a los mecanismos de escucha al cliente, el Grupo FCC tiene implantados canales de comunicación para los clientes: teléfono, email, fax, internet, cartas, facturas, visitas y reuniones presenciales con los departamentos comerciales. FCC lleva a cabo encuestas de satisfacción pero la medición de la satisfacción se realiza de forma descentralizada de modo que cada área de negocio tiene su propia metodología y medición. Así, FCC Aqualia lleva a cabo encuestas bienales de satisfacción y cuenta con las herramientas "aqualia online" y "aqualia contact"; además, está desarrollando otra herramienta "aquarating". FCC Construcción tiene "el interlocutor del cliente". Es decir, sólo las áreas de negocio de agua y construcción cuentan con mecanismos concretos, pero no hay evidencia de la existencia de estos mecanismos en las áreas de negocio de medioambiente y cementos.

Con respecto al compromiso por parte de FCC con algún código de conducta/buenas prácticas comerciales o el desarrollo de políticas de publicidad responsable, no se encuentra información al respecto. Pero en el Código Ético⁶⁶⁰ se dice: "En el desarrollo de las actividades comerciales, los empleados del Grupo FCC promocionarán a la compañía

⁶⁵⁷ Pág. 19 del Código Ético.

⁶⁵⁸ <http://www.europapress.es/nacional/noticia-mayor-oreja-reconoce-dos-filiales-fcc-donaron-pp-60000-euros-2011-20130528183829.html>

⁶⁵⁹ http://www.eldiario.es/economia/constructoras-relacionadas-Barcenas-millones-donaciones_0_96590874.html

⁶⁶⁰ Pág. 18 del Código Ético.



sobre la base de estándares objetivos, sin falsear las características o condiciones de los servicios que prestan. Todas las informaciones promocionales de la compañía se presentaran de forma clara con el fin de no ofrecer información que pudiera inducir a error. Los empleados del Grupo FCC no desvirtuarán las características de los servicios ofrecidos por la compañía o inducirán a error sobre sus características”.

4.8. Gobierno corporativo

FCC presenta el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013 conforme al modelo de Código Unificado de Buen Gobierno o Código Conthe de la CNMV.

Con respecto a las cláusulas de blindaje, el consejo de administración es el órgano que las autoriza y la junta general es informada sobre las mismas. Los beneficiarios son cuatro: el consejero delegado y vicepresidente segundo, el consejero secretario general, el presidente de FCC Construcción S.A., y el director general de administración.

El canal de denuncias para empleados es confidencial y permite la comunicación al comité de auditoría de irregularidades de naturaleza financiera y contable a la luz del Código Ético.

Con respecto al establecimiento de un canal anónimo para que todas las partes interesadas, incluidas clientes y proveedores, puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos, en el Informe de RSC⁶⁶¹ se dice: "Para la notificación de irregularidades de manera confidencial así como para consultar dudas o proponer mejoras en los sistemas existentes en la Compañía en las materias objeto del Código, FCC pone a disposición de sus empleados el Canal Ético. Todas las personas del Grupo FCC tienen la obligación de informar de los incumplimientos que detecten relacionados con el Código ético". Por lo tanto, se puede decir que el canal es confidencial pero no anónimo y dirigido a empleados.

El Consejo de Administración está conformado por 18 consejeros de los cuales 5 son mujeres, que representan un 28% del Consejo. Se trata de la empresa del IBEX 35 con mayor número de consejeras en el Consejo, aunque no la primera en cuanto a porcentaje de mujeres representadas en el Consejo. Hay que recordar que la Comisión Europea ha establecido como recomendación un porcentaje de mujeres de al menos un 40%, por lo que aún queda recorrido hasta cumplirlo. No hay evidencias en cuanto a que FCC explique si pretende un número adecuado de mujeres en el Consejo, ya que no se aportan explicaciones concretas en este sentido, y en el art.42.3, epígrafe h, del Reglamento del Consejo, cuya información también está recogida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, se dice, acerca de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, que una de sus funciones será: "Velar para que al proveerse nuevas vacantes en el Consejo, los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras, de forma que la Sociedad busque deliberadamente e incluya entre los potenciales candidatos, mujeres que reúnan el perfil profesional pretendido". Es decir, se repite literalmente lo recogido en la recomendación 14 del Código Unificado de Buen Gobierno, sin aportar ningún tipo de información adicional sobre qué se está haciendo para cumplir esta recomendación que FCC ha incluido dentro de las funciones de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Más adelante en el mismo art. 42.3, epígrafe

⁶⁶¹ Pág. 479 del Informe de RSC.



h, se dice que el Consejo explicará: "en su caso, a través del Informe Anual de Gobierno Corporativo, el motivo del escaso o nulo número de consejeras y las iniciativas adoptadas para corregir tal situación". No obstante, FCC en este caso, no explica nada en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

El Consejo de Administración de FCC ha aprobado el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros (elaborado por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones) 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. En el informe se da información bastante completa, aunque no exhaustiva, sobre la política de retribuciones a los consejeros, siendo preciso acudir a este informe para conocer en detalle individualizado las retribuciones de los consejeros. La retribución del consejero consiste en una retribución fija y una retribución en función de la asistencia efectiva a las reuniones del Consejo y de sus Comisiones. Además los consejeros ejecutivos tendrán por sus funciones ejecutivas también una retribución fija y variable, además de un plan de retribución (consejeros ejecutivos y personal directivo) vinculado al valor de las acciones, y un plan de retribución (para todos los consejeros) vinculado a los resultados de la sociedad consistente en una participación en los beneficios líquidos. También indica las condiciones de los contratos de los consejeros ejecutivos y los beneficios sociales (seguro de viaje, médico, y de muerte por accidente o invalidez permanente total). No obstante, falta información sobre retribuciones por el desempeño de funciones de alta dirección de los consejeros ejecutivos. Con respecto a la información de pensiones los datos vienen en el Informe de Gobierno Corporativo⁶⁶², aunque hay que decir que la información sobre pensiones es confusa, con diferentes datos según sean recogidos en las Cuentas Anuales o en los Informes de Gobierno Corporativo, en este año y de manera más acusada en años anteriores.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **0,94**, situándose en el nivel de *información anecdótica*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es **0,92**, situándose en un área de *información anecdótica*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,04**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La empresa cuenta con compromisos y políticas ampliamente desarrolladas en materias relevantes desde una perspectiva de RSC, sin embargo esas políticas no se traducen en mecanismos y sistemas de gestión que garanticen su desarrollo y materialización en la práctica. Además, FCC no aporta información desglosada por países, lo que imposibilita el seguimiento del esfuerzo del Grupo en materia de RSC en aquellos lugares donde el riesgo de violación de DDHH y de normativa internacional medioambiental es más patente, y donde además, se presenta la mayor biodiversidad y diversidad cultural de las operaciones del Grupo. En este sentido, es importante recordar que FCC cuenta con varias áreas de negocio distintas y actividad en 35 países.

El área de gobierno corporativo es la que presenta mayor y más detalle de información, al estar sometida a una mayor regulación, en detrimento de otros ámbitos de la

⁶⁶² Pág. 29 del Informe de Gobierno Corporativo.



responsabilidad social como es la información relativa a los derechos humanos y la información sobre impactos medioambientales.

Además, hay una tendencia generalizada a destacar los logros frente, por ejemplo, a los riesgos o los retos aún por alcanzar, y la información no permite crear una idea sobre la dimensión real de la empresa en términos del alcance de sus impactos desde una perspectiva de desarrollo sostenible. Asimismo, la información está centrada en gran medida en España, siendo este el principal país de actividad de FCC, pero sólo uno de los 35 países en los que el Grupo opera. En este sentido y, para el caso de España, el Informe de RSC genera una sensación de confusión entre lo que FCC cree que es esfuerzo en RSC y lo que es cumplimiento de normativas por parte de la entidad, e igualmente se repite esta sensación con respecto a la confusión por parte del Grupo entre lo que es gestión de la RSC y lo que es obra social.

Por otro lado, es importante resaltar el peso que FCC pone en sus trabajadores para gestionar la RSC del Grupo. En este sentido, llama la atención que el esfuerzo de FCC en materia de RSC se articule esencialmente en torno a las disposiciones de su Código Ético, y que las denuncias de violaciones del mismo recaigan prácticamente en sus empleados, poniendo por tanto el peso de la gestión de la RSC en gran medida sobre ellos. Llama también la atención que el Comité de Respuesta, organismo encargado de velar por el cumplimiento del Código Ético y de gestionar las denuncias, informe de que sólo ha recibido 22 denuncias en 2013 y no especifique (a diferencia de lo que ocurría en 2012) el motivo de las mismas. También es llamativo que el Comité de Respuesta se haya reunido cinco veces en 2013 y no se especifique el resultado de las reuniones. Teniendo en cuenta el número de empleados, actividades y países en los que FCC opera, así como el peso que la entidad pone en su Código Ético y en el Comité de Respuesta para gestionar su RSC, las evidencias sobre violaciones y reacción ante las mismas con respecto al Código Ético de FCC resultan alarmantemente poco significativas en relación a la dimensión del Grupo y a los posibles impactos de sus actividades con respecto a los compromisos a los que se adhiere en dicho Código Ético.

Hay que señalar que FCC no hace una inclusión equilibrada de las partes interesadas en su estrategia de RSC, lo que necesariamente va a dificultar el correcto diseño e implementación de la política de RSC del Grupo, desde el punto de vista de alcanzar el desarrollo sostenible de sus operaciones. Por lo tanto, es difícil hablar de transparencia, al no poder darse una presentación completa de información sobre asuntos e indicadores necesarios para reflejar los impactos y los procesos, procedimientos e hipótesis utilizados para elaborar dicha información y para permitir que los grupos de interés tomen decisiones.

Por otro lado, FCC ha establecido la materialidad de sus impactos en un contexto de sostenibilidad de la rentabilidad y no de desarrollo sostenible ya que sólo se han abierto canales de comunicación razonablemente válidos con empleados, accionistas e inversores; y la información que aporta FCC, no es lo suficientemente detallada para que los distintos grupos de interés puedan valorar correctamente el desempeño del Grupo en las distintas dimensiones. FCC no informa sobre aspectos negativos y, la información que aporta, sólo puede ser comparada de manera genérica y discrecional. Al no desglosar la información, especialmente por países, la información suministrada no permite que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización tanto en el paso del tiempo como con respecto a otras organizaciones.



Además, la información que contiene el Informe de RSC está orientada sólo a un número reducido de grupos de interés y no es accesible para aquellos que no hablan inglés o español. A excepción de algunos gráficos de difícil interpretación⁶⁶³, la redacción del informe es sencilla y de fácil comprensión; aunque el tono excesivamente positivo de FCC con respecto a su rendimiento en RSC, puede llevar a los usuarios de esta información, sin conocimientos amplios en materia de sostenibilidad, a conclusiones confusas respecto al verdadero rendimiento de FCC en materia de sostenibilidad.

Las memorias se presentan a tiempo y siguiendo un calendario periódico establecido desde 2007.

Centrándose en los aspectos de cobertura y alcance, en el Informe de RSC se dice⁶⁶⁴: “El perímetro de información del presente informe coincide con el perímetro de consolidación financiera del Grupo, y refleja las actividades de la Compañía durante el año 2013. En concreto, el alcance de la información proporcionada en el presente informe, tanto para los apartados de Conexión Ciudadana como de Comportamiento Ejemplar, se corresponde con el perímetro de integración que se emplea para la consolidación financiera, según el cual, se consideran los datos del 100% de las empresas participadas sobre las que se tiene el control de la gestión, independientemente de su participación. En el caso de las UTEs, se aportan los valores de aquéllas de las que se tiene el control de la operación, aplicando su porcentaje de participación”. Por tanto, de aquí se extrae cuál es la cobertura del Informe de RSC (que es el conjunto de entidades cuyo desempeño se recoge en el Informe de RSC), y donde hay que hacer notar que la cobertura del apartado Servicios Inteligentes, donde FCC explica el desempeño ambiental de sus actividades, no está delimitada como ocurre con los apartados de Conexión Ciudadana y Comportamiento Ejemplar, donde FCC explica sus desempeños en materia de sostenibilidad a excepción del medioambiental. No obstante, y a pesar de la cobertura del Informe de RSC, el alcance de la información es muy limitado; primero, porque no hay información desglosada por países y hay una tendencia a informar sobre los mercados con bajo riesgo/elevada protección, como es el caso de España, pero no de los mercados con alto riesgo/baja protección, como es el caso de países como China, Colombia, Brasil, Perú, Emiratos Árabes Unidos, Egipto, México, Arabia Saudí o Qatar, sobre los que no se da ningún dato desglosado; y segundo, porque hay sociedades que no son dependientes, es decir, están fuera del perímetro de consolidación financiera del Grupo por no tener FCC el control sobre su gestión (o en el caso de las UTEs, el control de la operación), pero sobre las que FCC tiene influencia significativa, ya que tiene participaciones efectivas muy elevadas (o porcentajes de integración en el caso de las UTEs) en empresas y operaciones con actividades en países de alto riesgo/baja protección como es el caso de Egipto o de México, país este último donde tiene presencia significativa en 18 empresas y donde, como ha quedado recogido en el apartado de DDHH, diversas ONGs han informado de la violación de DDHH y daño medioambiental en la construcción de la presa “El Zapotillo”.

En definitiva, el informe de RSC presenta desequilibrios entre la información relativa a compromisos y políticas, y la información relativa a herramientas y sistemas de gestión desarrollados para implementar los compromisos y políticas.

⁶⁶³ Págs. 550-552 del Informe de RSC.

⁶⁶⁴ Pág. 554 del Informe de RSC: “Alcance del informe de responsabilidad corporativa”.



Por lo demás, FCC limita el contexto de sostenibilidad a aquellos aspectos de la sostenibilidad que tienen un impacto financiero importante en la organización, y no tiene en cuenta los impactos sociales, ambientales y económicos que superan ese umbral, afectando a la capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras. La exhaustividad y la relevancia quedan determinadas por este contexto y limitan la aportación de información por parte de FCC a aquella demandada por reguladores, empleados, accionistas e inversores.



FERROVIAL S.A. (Ferrovial)

1. Datos generales

Productos/servicios

Ferrovial ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Servicios: incluye soluciones para las administraciones locales, infraestructuras de transporte, servicios medioambientales, infraestructuras sociales o industriales. En esta línea de negocio están incluidas: Ferrovial Servicios en España, que en 2013 ha integrado Cespa y Ferroser; en Reino Unido, a través de Amey que ha integrado Amey y Enterprise; y Steel Ingeniería en Chile; FB Serwis en Polonia; Ferrovial Serviços en Portugal.
- Autopistas: desarrollo, financiación, ejecución y explotación de proyectos de autopistas de peaje. Esta actividad se realiza a través de Cintra.
- Construcción: abarca todos los ámbitos de la construcción tanto de obra civil, edificación y obra industrial. En el ámbito de la obra civil, diseña y construye todo tipo de infraestructuras: carreteras, ferrocarriles, obras hidráulicas, obras marítimas, obras hidroeléctricas y obras industriales. En el ámbito de la edificación, realiza edificación residencial y no residencial (edificación aeroportuaria, deportiva, sanitaria, docente y de cultura, centros comerciales y de ocio, museos, hoteles, restauración de edificios, oficinas, fábricas y naves industriales, etc.). Esta actividad se ejecuta a través de Ferrovial Agroman como sociedad cabecera de la división de construcción (en la que encontramos: Cadagua, Tecpresa, Ditecpesa Edytesa, Ferconsa). En el ámbito internacional cuenta con Budimex en Polonia y Webber en el Estado de Texas (EE.UU).
- Aeropuertos: a través de la división Ferrovial aeropuertos gestiona todo lo necesario para el funcionamiento de cuatro aeropuertos: Heathrow, Glasgow, Aberdeen y Sothampton.

Alcance geográfico

Ferrovial opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Según las Cuentas Anuales se puede comprobar que hay empresas de Ferrovial en: España, Reino Unido, Irlanda, México, India, Puerto Rico, Polonia, Chile, Canadá, Holanda, Estados Unidos, Irlanda del Norte, Alemania, Australia, Brasil, Portugal, Colombia, Marruecos, Omán, Grecia, Qatar.
- Según el mapa en el que se dibuja la situación geográfica de Ferrovial además también se localiza en: República Dominicana, Túnez, Arabia Saudí, Emiratos Árabes Unidos, Francia e Italia.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, Ferrovial informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:



- DJSI - Dow Jones Sustainability Index.
- FTSE4Good.

Normativa Internacional

Ferrovial informa sobre la adhesión de la compañía en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Declaración Tripartita de la OIT (Organización Internacional del Trabajo).
- Directivas de la Unión Europea como la Directiva Europea de Responsabilidad Ambiental.

Estándares voluntarios

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

- Líneas Directrices de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico).
- Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Global Reporting Initiative (GRI).
- Carbon Disclosure Project.
- 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 2013 (Informe Integrado)	http://memoria2013.ferrovial.com/recursos/doc/2013_Informe_Anual/41970_2662662014105455.pdf
Código Ética Empresarial	http://www.ferrovial.com/recursos/codigoetico/es/index.htm
Informe Anual de Gobierno Corporativo de las Sociedades Anónimas Cotizadas 2013	http://newsroom.ferrovial.com/wp-content/uploads/2014/02/doc_informe_anual_gobierno_corporativo_2013.pdf
Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Sociedades Anónimas Cotizadas 2013	http://newsroom.ferrovial.com/wp-content/uploads/2014/02/InformeAnualRemuneracionesConsejeros2013.pdf
Reglamento del Consejo de Administración de Ferrovial	http://newsroom.ferrovial.com/wp-content/uploads/2014/09/Reglamento-del-Consejo-de-Administraci%C3%B3n-2014-FERROVIAL-FINAL.pdf

Nota: último acceso a los links facilitados 24 de noviembre 2014

2. Tablas de resultados

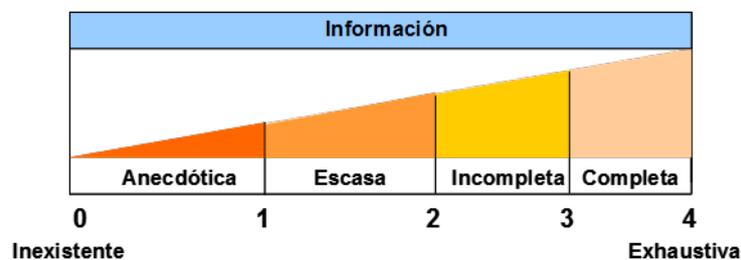
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,43
DERECHOS HUMANOS	0,68
COMUNIDAD	1,20
CORRUPCIÓN	0,80
CONSUMO	1,43
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,52
TOTAL EMPRESA	1,18

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,11
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,52

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

Ferrovial, tal y como se refleja en su página web corporativa, es uno de los principales grupos mundiales en infraestructuras, con líneas de negocio en autopistas, construcción, aeropuertos y servicios. Su alcance geográfico se extiende a más de 25 países en todo el mundo. Con independencia de la relevancia de la actividad de un país en el conjunto del negocio de Ferrovial, la gestión de los riesgos asociados a la región es clave para garantizar no solo la sostenibilidad económica del negocio sino también para asegurar la sostenibilidad social y ambiental donde se actúa.

En este sentido, la presencia de Ferrovial en países, que según recoge el texto del Informe Anual 2013, en su mayoría “pertenecen a la OCDE o a países de ingresos medio-altos y altos según la clasificación del Banco Mundial” no es justificación suficiente para clasificarlos como de “bajo riesgo”.

Según el Human Rights Risk Index elaborado por Maplecroft⁶⁶⁵, 4 de los países en los que Ferrovial tiene presencia (Arabia Saudí, India, Colombia y México) son considerados de riesgo extremo en la vulneración de Derechos Humanos y 8 (Catar, Emiratos Árabes Unidos, Omán, Marruecos, Túnez, Brasil, Perú, República Dominicana) clasificados como de riesgo alto. Así, solo el 30% del negocio de Ferrovial se encuentra verdaderamente en una situación de riesgo bajo. En términos de Derechos Laborales, el Índice Global 2014 elaborado por la Confederación Sindical Internacional⁶⁶⁶ sitúa en riesgo bajo o muy bajo de vulneración tan solo a 8 de los 27 países en los que está Ferrovial.

Por otro lado, entre los aspectos más relevantes al iniciar y desarrollar una actividad económica en un país están las políticas e instituciones que velan por la estabilidad de la región. La corrupción no es un fenómeno aislado y actualmente, según el Corruption Perception Index⁶⁶⁷ elaborado en 2013 por Transparencia Internacional asigna un nivel medio y alto de corrupción a 13 de los 27 países en los que Ferrovial opera.

Por último, las políticas de sostenibilidad ambiental deben tratar de revertir los efectos del cambio climático, efectos que pueden ser devastadores según el Climate Risk Index 2014 de Germanwatch⁶⁶⁸ en 8 de los 27 países en los que Ferrovial tiene presencia (India, Canadá, Colombia, EEUU, Perú, República Dominicana, España, Italia). Estos 8 países reportan niveles de riesgo altos o extremos en esta materia.

La naturaleza de las actividades que lleva a cabo Ferrovial y la complejidad que entraña su diversificación geográfica sugiere que la cantidad de información aportada en su memoria debiera ser más amplia. Ni la pertenencia a la OCDE ni las legislaciones nacionales de los países en los que opera son una garantía suficiente para delegar responsabilidades. Asimismo en el Informe Anual 2012, se incluyó como objetivo para el año 2013 una identificación de riesgos ESG⁶⁶⁹ (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) que se considera, a la vista de la información suministrada en el Informe Anual 2013, insuficiente.

⁶⁶⁵ Human Rights Risk Index 2014 elaborado por Maplecroft.

⁶⁶⁶ http://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/survey_ra_2014_esp_v2.pdf

⁶⁶⁷ <http://cpi.transparency.org/cpi2013/results/>

⁶⁶⁸ <http://germanwatch.org/en/download/8551.pdf>

⁶⁶⁹ Véase página 199 Informe Anual Ferrovial 2012.



Ferrovial se adhiere a la Declaración Tripartita de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), las Líneas Directrices de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas, y a los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Además dispone de un Código de Ética Empresarial que se aplica a todos los países en los que tiene presencia. Por último, el Plan trienal de responsabilidad social ha finalizado en 2013 y se ha elaborado un nuevo plan con el horizonte 2016.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

La localización geográfica de algunas empresas del Grupo Ferrovial siembra dudas acerca de cuál es la finalidad de su presencia en territorios considerados paraísos fiscales de acuerdo con la metodología utilizada por el Observatorio de RSC⁶⁷⁰ y en los que no tiene, supuestamente, ninguna actividad vinculada a sus líneas de negocio.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Alkes Reinsurance Limited	13-17 Dawson Street, Dublin 2 (Irlanda)	no informa
Financinfrastructures	Toll Plaza Cappagh Nicholastown, Co. Kildare, Irlanda	no informa
407 Toronto Highway B.V.	Naritaweg 165, 1043 BW Amsterdam, Holanda	no informa
Aeroco Netherlands B.V.	Naritaweg 165, 1043 BW Amsterdam, Holanda	no informa
Algarve International B.V.	Naritaweg 165, 1043 BW Amsterdam, Holanda	no informa
Constco Holdings B.V.	Naritaweg 165, 1043 BW Amsterdam, Holanda	no informa
Faero Latam B.V.	Naritaweg 165, 1043 BW Amsterdam, Holanda	no informa
Hubco Netherlands , B.V.	Naritaweg 165, 1043 BW Amsterdam, Holanda	no informa
Valivala Holdings, B.V.	Naritaweg 165, 1043 BW Amsterdam, Holanda	no informa
Amey Consulting USA, Inc.	Corporation Trust Centre, 1209 Orange St, Wilmington, Delaware	no informa
Ferrovial Holding US Corp	1209 Orange Street, Wilmington, Delaware 19801	no informa
Ferrovial US Construction Corp	Orange Street 1209, Wilmington-Newcastle (Delaware)	no informa

Los compromisos y la política fiscal de la compañía deben ir avalados por hechos constatables. En el Informe Anual de 2013 se dice: "Ferrovial, consciente de la importancia

⁶⁷⁰ Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.



de su aportación a la economía local, mantiene una política estricta en su contribución fiscal en los países en los que opera⁶⁷¹. A parte de esta breve mención, se desconocen los detalles de su política fiscal.

Aunque en ningún caso se esté operando fuera de la legalidad, la localización de empresas en Holanda, Irlanda o Delaware podría ser objeto de reproche bajo un punto de vista ético. En 2013, cabe destacar además que, tal y como indica el apartado de Cuentas Consolidadas del Informe Anual, “se ha realizado un proceso de reestructuración societaria en Estados Unidos con la finalidad de agrupar bajo una única sociedad matriz el conjunto de las actividades del grupo en dicho país, lo que ha dado lugar a la creación del Grupo consolidado fiscal en Estados Unidos. Este grupo consolidado está formado por Ferrovial Holding US Corp, junto con las sociedades cabeceras de cada uno de los negocios en el país, que son Cintra Holding US Corp para autopistas, y Ferrovial Construction US Corp para construcción, y dependiendo de esta última, las sociedad Webber LLC y Ferrovial Agroman US Corp. El resto de sociedades dependientes de cada una de las mencionadas anteriormente, tributan en régimen de transparencia fiscal al porcentaje de participación con sus sociedades cabeceras, por lo que de esta forma sus resultados también se integran en el consolidado fiscal de Estados Unidos”. Estas sociedades matrices están precisamente localizadas en Orange Street 1209, Wilmington, Delaware, dirección que alberga cerca de 300.000 empresas⁶⁷². Asimismo, se ha detectado que en esta misma dirección se localiza la empresa Amey Consulting USA a pesar de que según las Cuentas Anuales⁶⁷³ se ubique en Reino Unido. Se sugiere que en futuras ediciones se amplíe la información sobre qué objetivos se persiguen bajo esta estrategia fiscal.

También sería necesario llevar a cabo un ejercicio de transparencia en la información fiscal facilitada en lo referente a los impuestos pagados en todas las regiones en las que opera Ferrovial pues solo se dispone de las cuantías satisfechas en EE.UU, España y Reino Unido, englobando bajo el título de “otros” el resto de países. De la misma manera, sería recomendable ampliar la información sobre las subvenciones recibidas.

Sería deseable que Ferrovial aclarase cuál es su verdadero compromiso con la sociedad mediante su contribución fiscal, cuál es su estrategia y qué objetivos persigue con las decisiones que adopta, pues todos los grupos de interés se ven afectados por las mismas. Se debe recordar además que 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”⁶⁷⁴.

⁶⁷¹ Véase Informe Anual 2013 página 324.

⁶⁷² Véase el artículo en The New York Times titulado “How Delaware Thrives as a Corporate Tax Haven”, disponible en el siguiente enlace: <http://www.nytimes.com/2012/07/01/business/how-delaware-thrives-as-a-corporate-tax-haven.html?pagewanted=all&r=0>

⁶⁷³ Véase Informe Anual 2013 página 247.

⁶⁷⁴ Reglamento del Consejo de Administración (RCA), Artículo 10º.



4.2. Medioambiente

La política de sostenibilidad ambiental, tal y como recoge el Informe Anual 2013, está siendo objeto de revisión. De la información disponible a la fecha y por lo tanto objeto de este análisis, se destacan tres aspectos que cabría mejorar y/o incluir para disponer de una política ambiental en sentido amplio.

- Los principios que se recogen en la política medioambiental, podrían referirse a cualquier otro ámbito. Los principios son: “la satisfacción de las expectativas de los clientes y usuarios; la participación de todos, el beneficio mutuo en las relaciones con proveedores y socios, la ecoeficiencia y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, el valor del compromiso, la mejora continua, y el diálogo inteligente con los grupos”. Esta forma genérica de establecer unos principios fundamentales puede restarle credibilidad.
- No consta el compromiso explícito de Ferrovial por el Principio de Precaución en el ámbito ambiental, así como tampoco la adhesión a otros principios en materia medioambiental.
- La cadena de suministro debe ser objeto de una supervisión estricta. Existe una cláusula de RSC (que incluye, “Cumplir la legislación de carácter medioambiental y sectorial vigente en todo aquello que afecta a las actividades o servicios que preste a Ferrovial, entre otras”) de aplicación a las divisiones de Construcción y Servicios . También hay evaluación de proveedores, pero sólo en éstas dos divisiones.

Por otro lado, existen procedimientos de gestión del riesgo ambiental en las áreas de negocio de construcción y servicios. Cabría esperar que en las áreas de aeropuertos y autopistas existieran igualmente dichos procedimientos pero la exposición de la información es confusa. Los riesgos ambientales asociados a las actividades de Ferrovial son patentes por lo que se recomendaría una relación pormenorizada por países sobre cuáles son éstos. Destacar, además, que los sistemas de gestión solo son certificados en el caso en que Ferrovial considere que dicha acción será valorada. En este sentido, la actuación de Ferrovial es, por un lado, reactiva en lugar de proactiva, por lo que se pierde la oportunidad de adelantarse a las exigencias externas; y por otro lado, le resta credibilidad al propio compromiso con la gestión de riesgos, impactos y mejoras del desempeño ambiental al certificar dichos sistemas solo a expensas de un tercero.

Ferrovial dispone de un proceso de identificación y valoración de riesgos, denominado Ferrovial Risk Management (FRM), supervisado por el Consejo de Administración y el Comité de Dirección e implantado en todas las áreas de negocio. Este proceso permite anticipar los riesgos para, una vez analizados y valorados en función de su posible impacto y probabilidad de ocurrencia, tomar las medidas de gestión y de aseguramiento más idóneas atendiendo a la naturaleza y ubicación del riesgo. El esquema de análisis parte de un catálogo de eventos de riesgo común para todas las áreas de negocio, que permite identificar los eventos de riesgo más relevantes. Mediante la aplicación de una métrica común, se realizan dos valoraciones de los eventos de riesgo identificados: una valoración inherente, antes de las medidas específicas de control implantadas para mitigar el riesgo, y una valoración residual, después de medidas específicas de control. Ello permite, además de determinar la importancia relativa de cada evento de riesgo en la matriz de



riesgos, evaluar la eficacia de las medidas de control implantadas para la gestión de los mismos.

Respecto a los hitos alcanzados en términos ambientales, éstos no son fácilmente valorables. Si bien los datos facilitados parecen indicar que se van alcanzando las metas, una organización debe ser suficientemente flexible para revisarlos y ajustarlos a la realidad. Cumplir un objetivo antes de lo previsto puede suscitar cierto desinterés, mientras que la revisión por uno más ambicioso mantiene su atención. En el texto no queda claro cuál es el ámbito geográfico bajo el que se han planteado los objetivos a medio y largo plazo⁶⁷⁵.

Sería recomendable ampliar la información sobre los impactos medioambientales de las diferentes áreas de negocio, tanto positivos como negativos, e informar de los acontecimientos que, relacionados con éstos, han tenido lugar. Asimismo se considera insuficiente la información relativa al consumo de materias primas, además de agua. Las dimensiones de país y tiempo son imprescindibles para poder valorar su evolución así como disponer de medidas relativas que permitan su comparabilidad. La exposición de los resultados debería ir acompañada de una justificación de los mismos. Por último cabría una reflexión similar en el caso de los residuos.

El capítulo de multas y sanciones, que en 2013 ascendieron a 30 casos, ha empeorado respecto a la calidad de la información en comparación con el año 2012. En 2013 no se especifica qué empresas han sido multadas. Faltaría información por país y mayor concreción en los motivos que suscitaron las multas. La cuantía total satisfecha en este concepto asciende a 49.240 euros de los cuáles, 10.987,5 euros corresponden a los procedimientos ya cerrados de las multas que han tenido lugar en 2013.

4.3. Protección de los derechos humanos

Tal y como se mencionaba en el apartado sobre el contexto general, Ferrovial desarrolla su actividad en 12 países en los que el riesgo de vulneración de Derechos Humanos alcanza un nivel extremo o alto. Ante esta situación no se puede delegar la responsabilidad de proteger dichos derechos a la mera existencia de legislación nacional, como en ocasiones alude Ferrovial⁶⁷⁶.

La actuación de Ferrovial se rige por un artículo en su Código de Ética sobre el respecto por los Derechos Humanos que es de aplicación a todas las empresas del grupo. No obstante, como hito para 2014, se plantea la formalización de la Política de Derechos Humanos propiamente dicha. Cabe esperar que en el contenido de esa política se amplíen las materias sobre las que se responsabiliza y se detallan los mecanismos para garantizar la protección de dichos derechos en todos los países. Por el momento la información al respecto es escasa.

Más allá de suscribir los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, y de realizar su informe de progreso, sería deseable que Ferrovial ampliara la información sobre cuál es su

⁶⁷⁵ Véase página 261 del Informe Anual 2013.

⁶⁷⁶ Véase página 305 del Informe Anual 2013.



actuación (no solo compromisos sino también mecanismos de gestión y resultados de los mismos) en relación a los siguientes aspectos:

- en primer lugar, mientras sí se hace mención en su Código de Ética sobre la abolición del trabajo infantil no es así sobre la eliminación del trabajo forzoso (se deduce su compromiso al suscribir los Principios de la OIT);
- en segundo lugar, no existe una mención expresa sobre cómo Ferrovial respeta y garantiza los derechos de las comunidades indígenas reconocidos por la ONU. Dado que tiene presencia en República Dominicana, Puerto Rico, Colombia, Chile o Brasil sería deseable establecer e informar sobre los procedimientos que se llevan a cabo en caso de entrar en conflicto con comunidades locales;
- y en tercer lugar, no se detalla si existen mecanismos de acceso a remedio para las personas que han sido víctimas como consecuencia de sus actividades. En este punto cabe anotar que Ferrovial declara en su Informe Anual⁶⁷⁷ que "durante el ejercicio 2013, Ferrovial no ha realizado revisiones específicas para evaluar el impacto en materia de derechos humanos al considerar que no existen operaciones significativas en las que el cumplimiento de los derechos humanos se haya considerado como un aspecto de riesgo".

El alcance del compromiso con el respeto por los Derechos Humanos va más allá de la actuación directa de la empresa extendiéndose a sus proveedores. En este sentido, Ferrovial considera que sus proveedores son, de nuevo, de bajo riesgo por pertenecer a países de la OCDE⁶⁷⁸.

Pero la pertenencia o no a la OCDE no es un criterio válido en este ámbito pues, según el Human Rights Risk Index 2014 elaborado por Maplecroft, 4 de los países en los que Ferrovial tiene presencia (Arabia Saudí, India, Colombia y México) son considerados de riesgo extremo en la vulneración de Derechos Humanos y 8 (Catar, Emiratos Árabes Unidos, Omán, Marruecos, Túnez, Brasil, Perú, República Dominicana) clasificados como de riesgo alto. Por otro lado, existe una cláusula de RC que solo se exige en los contratos con los proveedores importantes, aunque no se dispone de más definición sobre quiénes son considerados como tal. Esta cláusula fue exigible a partir de 2008 en la división de construcción y a partir de 2012 en la de servicios. Su contenido se refiere a "tener en cuenta" los Principios de Pacto Mundial pues según recoge el Informe Anual "La compañía ha transmitido a los proveedores con los que tiene firmados este tipo de acuerdos su adhesión a los principios del Pacto Mundial, entregándoles una copia de dichos principios e instándoles a que los tengan en cuenta en el desarrollo de sus actividades"⁶⁷⁹. De los 6.038 proveedores evaluados, 540 fueron rechazados y se detectaron incidencias en 592, no obstante, no se dispone de información detallada sobre los motivos que suscitaron dichas decisiones. Cabría por lo tanto, ampliar la información sobre los mecanismos de gestión tanto de riesgos como de evaluación y control de proveedores.

⁶⁷⁷ Véase la página 345 del Informe Anual 2013.

⁶⁷⁸ Véase la página 305 del Informe Anual 2013.

⁶⁷⁹ Véase la página 305 del Informe Anual 2013.



Finalmente, la mera declaración sobre la existencia de un sistema integral de gestión de los riesgos corporativos (FRM) que incluye los riesgos por violaciones de los Derechos Humanos es insuficiente para poder hacer una evaluación sobre su efectividad.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

La escasez de la información que Ferrovial proporciona en un ámbito tan delicado como los derechos de los trabajadores se repite un año más. La información es mayoritariamente cualitativa o, en su caso, hace referencia a cantidades agregadas, lo que hace imposible valorar la evolución por países o comparar la gestión en unos frente a otros.

Uno de los primeros aspectos a destacar son los resultados referentes a la salud y seguridad de sus trabajadores. El reporte de información en las cuatro áreas de negocio no permite determinar cuál ha sido el desempeño en un determinado país. La existencia de regulaciones nacionales más estrictas frente a otras que lo son menos puede llevar a una empresa a descuidar determinadas responsabilidades. Se desconoce si este es el caso de Ferrovial al carecer de información desagregada.

Por otro lado, Ferrovial no parece manifestar una posición firme a la hora de garantizar los derechos de los trabajadores independientemente del lugar en el que residan, haciendo extensible una política de máximos a todo su alcance geográfico. Así, se detecta cierta incoherencia en la forma de abordar el tratamiento de los casos de acoso. Por un lado, el Código de Ética (aplicable a todas las empresas del grupo) recoge en su artículo 4.1 el trato respetuoso e interdicción de la discriminación. Sin embargo el Procedimiento para la Prevención del Acoso Laboral, Sexual y/o por razón de sexo, solo es de aplicación a España⁶⁸⁰.

Respecto a otros derechos laborales fundamentales como puedan ser el derecho a la huelga o el de afiliación a un sindicato, Ferrovial afirma que "garantiza en todos los países donde actúa los derechos de los trabajadores, como el derecho a la huelga, la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva de los representantes de personal y sindicatos. El 78% del total de la plantilla de Ferrovial está adherida a convenios colectivos"⁶⁸¹. Sin embargo, se exponen de nuevo cifras agregadas que impiden valorar el detalle a nivel país por lo que se considera que la información suministrada es del todo insuficiente. Es especialmente relevante la supervisión y protección de estos derechos en países como por ejemplo, Arabia Saudí, Catar, Emiratos Árabes Unidos, India, Colombia o Grecia, países en los que Ferrovial está presente, y que según el Índice Global de los Derechos Laborales 2014 elaborado por la CSI⁶⁸² están considerados entre los peores países del mundo en los que trabajar, debido a que los trabajadores no tienen acceso a prácticamente ningún derecho, estando sometidos además a prácticas laborales injustas. Se recomienda, por tanto, ampliar la información reportada para poder valorar el mecanismo del que dispone Ferrovial para garantizar dichos derechos y los resultados obtenidos en todos sus países.

⁶⁸⁰ Véase la página 94 del Informe Anual 2013.

⁶⁸¹ Véase la página 306 del Informe Anual 2013.

⁶⁸² Véase http://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/survey_ra_2014_esp_v2.pdf



La contribución al bienestar social y al desarrollo de un país por parte de una gran empresa como Ferrovial puede canalizarse directamente a través de la protección de sus trabajadores, ofreciendo garantías laborales que superen las exigencias derivadas de las leyes nacionales, ofreciendo contratos laborales estables y remunerando el trabajo según su efectiva aportación a la creación de valor. En el Informe Anual se describen las características de la plantilla según la tipología de sus contratos, pero en ningún momento se da la información desglosada por países. En el ámbito de la política retributiva Ferrovial no es en absoluto transparente. No se dispone de datos desagregados por países que informen sobre los gastos salariales, no se encuentra información desagregada a nivel país sobre alguna medida relativa que permita valorar la remuneración de los hombres frente al de las mujeres para las diferentes categorías profesionales; y se desconoce cuál es la relación del salario que se ofrece a los trabajadores en los diferentes territorios respecto al salario mínimo del país. La política de remuneraciones de una gran corporación no solo es relevante en la alta dirección, lo es en toda su estructura al ser un elemento clave para garantizar la igualdad tanto de género como de oportunidades. En el Código de Conducta, se recoge el compromiso de Ferrovial para asegurar la igualdad de oportunidades entre sus empleados y en el Informe Anual se recogen algunos hechos⁶⁸³ que tratan de avalar la responsabilidad de la corporación en la igualdad de género. A pesar de todo ello, se echa en falta una exposición más detallada de la política salarial. En definitiva, sería deseable ampliar la información cuantitativa y ampliar la exposición sobre cuál es la política laboral de Ferrovial en todos los territorios.

4.5. Impacto en la comunidad

La forma en la que Ferrovial aborda el impacto de su actividad en la comunidad sufre de las mismas carencias que en 2012. La identificación de todos sus grupos de interés y sus correspondientes canales de comunicación no se acompaña de un análisis sobre cuáles son las expectativas que cada grupo ha manifestado al respecto, más bien parece el resultado de una reflexión unilateral por parte de Ferrovial. Uno de los objetivos para el año 2013 era la formalización de un modelo de diálogo con los grupos de interés⁶⁸⁴, sin embargo, en el Informe Anual de 2013 no se encuentra evidencia alguna sobre dicho modelo. No obstante, mencionar el caso particular de la plataforma AmeyInSociety.org cuya finalidad es alcanzar un mayor impacto social en la comunidad en la que opera Amey con el desarrollo de una herramienta online, sin embargo, no ha sido posible explorar dicha iniciativa al no ser posible acceder a ella.

La escasa información facilitada sobre el procedimiento denominado "Ferrovial Risk Management"⁶⁸⁵ no permite valorar el nivel de integración en esta herramienta de los aspectos relacionados con la comunidad. Se desconoce hasta qué punto Ferrovial tiene en cuenta los impactos no solo económicos, sino también sociales en las comunidades en las que desarrolla sus proyectos empresariales.

En la esfera de las relaciones entre la empresa y la comunidad local se podrían destacar tres elementos que contribuyen a que la actividad económica permita mejorar el

⁶⁸³ Véase la página 314 del Informe Anual 2013.

⁶⁸⁴ Véanse los Objetivos 2013 en la página 207 del Informe Anual 2012.

⁶⁸⁵ Según el Informe Anual, página 97: Proceso de gestión integral del riesgo dirigido por la Dirección de Riesgos de la compañía, en el que se identifican y valoran los riesgos que amenazan la consecución de los objetivos empresariales establecidos por la Dirección, tanto los financieros como los extra financieros.



bienestar y desarrollo local y son: la contratación de mano de obra local, la contratación de proveedores locales y el pago de impuestos. El Informe Anual 2013 no recoge información cuantitativa desagregada a nivel país sobre ninguno de estos tres ámbitos a pesar de existir un compromiso tácito sobre la contratación local de personal y de proveedores. Respecto al personal laboral dice: "Ferrovial realiza sus procesos de selección de personal con el objetivo de contratar a los mejores candidatos disponibles para el puesto que van a desempeñar, en igualdad de condiciones, con independencia de su género, origen o nacionalidad. Por este motivo, todos los empleados contratados en su país de residencia, son considerados personal local, con independencia de su nacionalidad. Del total de directivos (Consejos de Administración y Comités de Dirección), el 91% son personal local". Sobre los proveedores locales afirma: "Los diferentes negocios de Ferrovial fomentan el empleo de proveedores locales, en el detalle por países el número de proveedores locales se sitúa como media en aproximadamente el 96% del total. Hay que destacar que la contratación de proveedores locales es predominante en todos los mercados en los que opera Ferrovial". No obstante existe un matiz muy importante pues Ferrovial añade "Sin embargo, debido a la implantación multinacional de la compañía y con el fin de asegurar la competitividad de las compras a nivel global, en el caso de compras muy relevantes, se contrastan precios a nivel internacional, con objeto de utilizar la competitividad que pueden ofrecer otros mercados".

Una estrategia responsable de relación con la comunidad desarrollaría, entre otros, los elementos comentados en el párrafo anterior pero en ningún caso puede ser reemplazada por iniciativas de acción social. Se considera que los contenidos que se exponen en el Informe Anual 2013 sobre "Desarrollo Económico Local"⁶⁸⁶ no deberían confundirse con actuaciones propias de Acción Social, pues mientras las primeras son una responsabilidad inherente al negocio, las segundas podrían omitirse o desarrollarse en emplazamientos diferentes a los que se desarrolla la actividad propia de la empresa. Cabe destacar, no obstante, la vinculación que Ferrovial establece entre su acción social y las capacidades desarrolladas en la empresa a través de su programa de Infraestructuras Sociales

4.6. Corrupción

El Código de Ética Empresarial de Ferrovial fue aprobado en el año 2004 por el Consejo de Administración. En dicho código consta que "Las actividades empresariales y profesionales de Ferrovial y sus empleados se basarán en el valor de la integridad y se desarrollarán 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". A esto se añade "Ferrovial proscribire los sobornos a autoridades y funcionarios públicos y prohíbe a sus empleados dar a terceros o recibir de terceros pagos indebidos de cualquier tipo, ni regalos, dádivas o favores que estén fuera de los usos del mercado o que, por su valor, sus características o sus circunstancias, razonablemente puedan alterar el desarrollo de las relaciones comerciales, administrativas o profesionales en que intervengan sus empresas".

Un código de ética debe ir acompañado por unos sistemas de gestión que velen por el cumplimiento de todos los compromisos que en él se adoptan. En el caso de Ferrovial

⁶⁸⁶ Véase la página 324 del Informe Anual 2013.

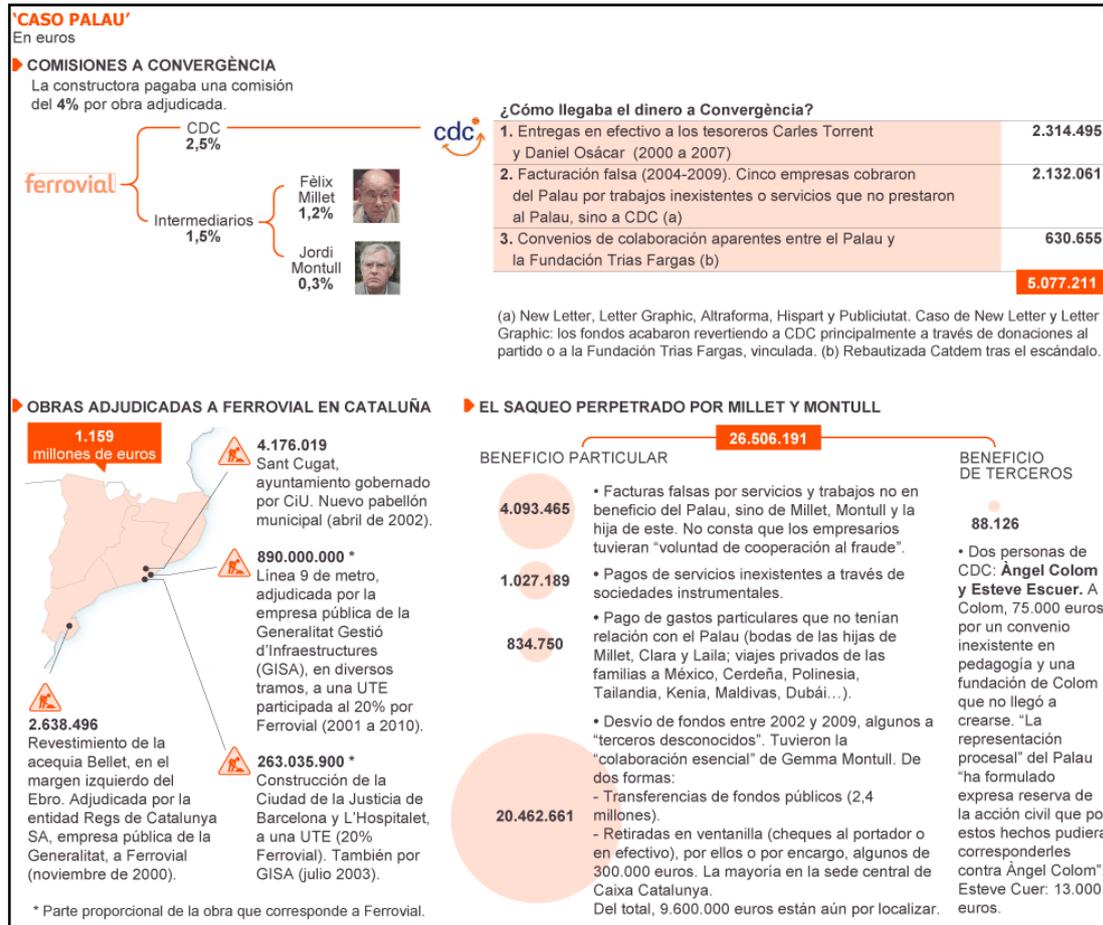


dichos sistemas pueden haberse mostrado no del todo eficaces tras conocerse el caso de corrupción que se expone a continuación. A pesar de que los hechos expuestos no ocurrieron en 2013, año objeto de valoración en este informe, cabe igualmente mencionar, dado que sí se han dado a conocer en dicho año, la posible incoherencia entre los compromisos y las actuaciones que Ferrovial llevó a cabo durante un largo período de tiempo de acuerdo siempre con las fuentes externas consultadas. Destacar además, que en el Informe Anual 2013, informe en el que supuestamente se debiera rendir cuentas sobre “todo” lo sucedido en el ejercicio, no se hace alusión alguna a este importante episodio de supuesta corrupción.

El Auto de conclusión de la instrucción e incoación de procedimiento abreviado del magistrado D. Josep Maria Pijuan Canadell del 12 de julio de 2013⁶⁸⁷ recoge: “FERROVIAL AGROMAN, S.A. abonaba, por regla general, una comisión del 4 por ciento del importe de la obra pública adjudicada, y de este 4 por ciento un 2,5 por ciento se asignaba a CONVERGÈNCIA DEMOCRÀTICA DE CATALUNYA y el 1,5% por ciento restante para los imputados Félix MILLET TUSELL y Jordi MONTULL BAGUR por su intermediación que, a su vez, éstos se distribuían en el 80% y el 20%, respectivamente”. “Estas comisiones de FERROVIAL AGROMAN, S.A. a CONVERGÈNCIA DEMOCRÀTICA DE CATALUNYA, vehiculadas a través del PALAU DE LA MÚSICA CATALANA, se articularon a través de tres procedimientos: mediante entregas en efectivo a los tesoreros del partido, mediante facturación mendaz por entidades mercantiles que se prestaron a ello y mediante convenios de colaboración aparente suscritos por la ASSOCIACIÓ ORFEÓ CATALÀ y la FUNDACIÓ ORFEÓ CATALÀ-PALAU DE LA MÚSICA CATALANA con la FUNDACIÓ TRIAS FARGAS, directamente vinculada al partido CONVERGÈNCIA DEMOCRÀTICA DE CATALUNYA.”

En el recuadro se detallan algunos implicados en la trama y las cantidades de dinero contabilizadas en el caso. Ferrovial, a través de su filial Agroman, entre los años 2000-2008, presuntamente se garantizó, con el pago de comisiones, la adjudicación de importantes obras públicas por parte de organismos públicos competentes de la Generalitat de Cataluña o de organismos públicos locales regidos por responsables de Convergencia Democrática de Cataluña.

⁶⁸⁷ Disponible en <http://ep00.epimg.net/descargables/2013/07/16/b8825390e0a56af38ee764baf271fd61.pdf>



Fuente: http://ccaa.elpais.com/ccaa/2013/07/16/catalunya/1373968197_956833.html

Asimismo, en 2012 se actualizó el "Procedimiento corporativo para la protección del patrimonio de Ferrovial y la prevención del Fraude" que no ha sido posible valorar dado que es de carácter interno. Tal vez este procedimiento incluya aspectos tan relevantes como la evitación del blanqueo de capitales o la posición de Ferrovial respecto a las aportaciones a partidos políticos, pues ni en su Código de Ética ni en el Informe Anual se posiciona expresamente respecto a estos temas. Unos procedimientos transparentes y eficaces resultan imprescindibles si existe determinación por parte de la empresa contra todo tipo de corrupción. Se considera que la información suministrada por Ferrovial en este sentido es insuficiente.

Ferrovial aporta información en su Código de Conducta sobre anticorrupción y soborno, incluyendo información relativa a la competencia leal. En este sentido se posiciona afirmando: "Ferrovial proscribire cualquier actuación que suponga el ejercicio de prácticas ilegales de competencia desleal y se compromete a velar por el cumplimiento de las leyes de defensa de la competencia aplicables en los países donde realiza sus actividades". A este respecto, en el 2015 se ha hecho pública la multa que la CNMC ha impuesto a 39 empresas, entre ellas a CESP (perteneciente al Grupo Ferrovial), por "considerar probada la existencia de una práctica concertada global de reparto del mercado por el cual las empresas sancionadas respetaron los clientes de sus competidores, tanto públicos como privados, se repartieron los nuevos e intercambiaron información comercial sensible". Los



hechos probados sobre las irregularidades en los concursos públicos de servicios en ayuntamientos de toda España van desde el año 2000 al año 2013⁶⁸⁸. Esta información revela el grave incumplimiento del compromiso que Ferrovial ha hecho de su Código de Conducta y pone de manifiesto la total ineficacia de la simple exposición de los mismos en un código, sin la implantación de los pertinentes mecanismos, controles y resultados, que busquen garantizar al máximo su cumplimiento. Según estas informaciones⁶⁸⁹, el beneficio total obtenido por parte de las 39 empresas ha sido de 3.800 millones de euros, donde en el caso del ayuntamiento de Madrid los sobrecostes de los contratos rondaban el 35%, lo que evidencia el perjuicio para las administraciones públicas en su condición de clientes y por consiguiente para todos los ciudadanos. Por parte de CESPAs se ha recurrido la multa y ha defendido y alegado a lo largo de todo el expediente que no ha quedado acreditada la existencia de un acuerdo global de reparto de mercado. Por ello, ha solicitado el archivo de las actuaciones en las diferentes fases del expediente y seguirá recurriendo la sanción en vía contencioso-administrativa

Por último, si bien existe un Canal Ético de Denuncias habilitado para comunicar aquellos aspectos que de alguna forma vulneren el Código de Ética de Ferrovial, la única información disponible cercana al ámbito de la corrupción, recoge que un 2% de las denuncias se refieren a "Apropiación", y un 4% a "Conflicto de intereses". No obstante se desconoce el detalle de dichas denuncias y las resoluciones de las mismas.

Todas las denuncias dan lugar a una investigación por parte del Comité Gestor del Buzón de Denuncias, compuesto por el Director de Auditoría Interna y el Director General de Recursos Humanos. Este Comité es el responsable de adoptar medidas de mejora en el cumplimiento y de resolver incidencias o dudas sobre su interpretación. Durante el año 2013 se han producido 52 notificaciones de denuncia (un 68% más que el año anterior). De todas las denuncias recibidas, 27 están relacionadas con temas relativos a los Derechos Humanos: acoso, condiciones laborales y conflicto de intereses. No se dispone, sin embargo, de información territorializada del origen de estas denuncias.

4.7. Protección de los consumidores

En este ámbito no existen avances significativos respecto a 2012. Ferrovial sigue sin acogerse a ningún código ni estándar de comunicación concreto; no manifiesta explícitamente su renuncia a la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas, y si bien no se detallan de forma desagregada los resultados de las quejas habidas durante el año 2013, el procedimiento interno de todos los negocios para su resolución se basa en una metodología para detectar, identificar, registrar y controlar las reclamaciones realizadas por los clientes sobre los productos o servicios. Cuando se recibe una queja a través de hojas de reclamaciones, carta, correo electrónico, verbalmente, etc., se abre un informe de la reclamación donde se recoge los datos del reclamante, el motivo de la queja y las acciones necesarias para la resolución. Posteriormente se analizan las mismas y se establecen acciones de mejora. Desde la Dirección de Calidad y Medio Ambiente de Ferrovial se gestionan las reclamaciones que no

⁶⁸⁸ [La CNMC sanciona con un total de 98,2 millones de euros a 39 empresas y tres asociaciones de gestión de residuos y saneamiento urbano](#)

[La CNMC desmonta el 'cártel de la basura' formado por ACS, FCC, Ferrovial y Sacyr](#)
[Así amañaba el cártel de la basura](#)

⁶⁸⁹ [El cártel de la basura](#)



han sido atendidas satisfactoriamente en las áreas de negocio y que el cliente canaliza a través de Ferrovial solicitando una solución.

De la información disponible en el Informe Anual sólo se intuyen las líneas que han suscitado o suscitaron mayores problemas con sus clientes y usuarios pero no existe una exposición clara de cuál es la realidad que vive Ferrovial en su día a día. Así, por ejemplo, las autopistas de peaje en España han sido el foco de numerosas polémicas en los últimos años⁶⁹⁰ y el informe no contiene información alguna al respecto.

Por otro lado, en 2013, según apuntan, recibieron un total de 1.618 reclamaciones sobre calidad. De estas el 69,4 % de las reclamaciones se han cerrado en el año en curso

La información más ampliamente documentada se refiere a encuestas de satisfacción en las que Ferrovial se ve reforzada pero que sin duda deja patente cierto desequilibrio en la información satisfacción / reclamaciones. Para canalizar dichas reclamaciones, Ferrovial pone a disposición de los interesados un Buzón de Denuncias fácilmente accesible en su página web corporativa y en el que además informa sobre cuál es el procedimiento seguido para su resolución. No obstante en el Informe Anual 2013 solo se describen las grandes líneas de temas abordados⁶⁹¹.

Por último, no cabe duda del esfuerzo que Ferrovial lleva a cabo para ofrecer soluciones avanzadas, innovadoras y de calidad para sus clientes y así se constata en la descripción de sus proyectos en el apartado de Innovación del Informe Anual.

4.8. Gobierno corporativo

Un año más, y a pesar de haber renovado todos los cargos de consejeros en 2013, Ferrovial sigue sin ampliar el número de mujeres en el Consejo, manteniéndose únicamente D^a María del Pino. Una posición que refleja en cierta medida la reticencia de Ferrovial a facilitar la incorporación de la mujer en puestos directivos y que dificulta el avance de la sociedad hacia una verdadera igualdad. En el Informe de Gobierno Corporativo la empresa expone que "en los procesos de selección de nuevos Consejeros que se inicien tras la última renovación del Consejo de marzo de 2013, se busquen deliberadamente mujeres que reúnan el perfil profesional requerido", por lo que en posteriores informes se podrá confirmar la eficacia de esta medida.

Por otro lado, respecto a la política de remuneraciones, Ferrovial manifiesta en su Informe Anual de Remuneraciones que "en relación con los consejeros de la Sociedad, en su condición de tales, no existen cláusulas de blindaje o de retribución garantizada para casos de cese o cambio de control" sin embargo existen condiciones específicas en el caso de cese para el Consejero Delegado, por su condición de alta dirección y en el cambio de control que tuvo lugar en 2012 sí hubo una retribución garantizada de 8,1 millones de euros para el Señor Ayuso que en 2013 ha pasado a ser Consejero externo. Asimismo, en el Informe de Gobierno Corporativo se recoge que la alta dirección tendrá derecho a percibir un máximo de 2 anualidades en caso de despido improcedente, sin que el Consejo de Administración ni la Junta General autoricen dicha cláusula y sin informar a la

⁶⁹⁰ Véase http://economia.elpais.com/economia/2013/09/21/actualidad/1379790507_165001.html

⁶⁹¹ Véanse las páginas 92 y 93 del Informe Anual 2013.



Junta sobre ella. El Informe Anual de Remuneraciones sí se somete a votación consultiva en la Junta General de Accionistas como punto separado en el orden del día, tal y como menciona el Reglamento del Consejo de Administración de Ferrovial⁶⁹². La información relativa a las remuneraciones individuales de los consejeros se detalla en las páginas 12 y 24 del Informe de Remuneraciones. En el año 2013 la cuantía global devengada en concepto de remuneraciones alcanzó los 12,8 millones de euros, un 26% más que en 2012, frente un resultado del ejercicio un 15% superior en 2013.

La política de retribuciones de Ferrovial se enmarca en las siguientes grandes líneas: "creación de valor a largo plazo; atracción y retención de los mejores profesionales; recompensar atendiendo al nivel de responsabilidad y a la trayectoria profesional; logro responsable de objetivos de acuerdo con su política de gestión de riesgos; competitividad externa; transparencia; equilibrio razonable entre los componentes de la retribución fija y variable, que refleje una adecuada asunción de riesgos combinada con el logro de los objetivos definidos; respeto a los estándares y principios de las mejores prácticas nacionales e internacionales en materia de buen gobierno corporativo, convenientemente adaptados a la naturaleza, estructura y evolución de Ferrovial." Se aplaude la intención de basar las remuneraciones sobre aspectos tan relevantes como la sostenibilidad, la transparencia y el buen gobierno.

Por último, Ferrovial habilita un Buzón de Denuncias tanto para los grupos internos (empleados) como para externos aunque la información hace solo referencia a las denuncias recibidas en el buzón corporativo de España⁶⁹³, por lo que se desconoce qué ha sucedido en otros países. Al acceder al buzón se puede elegir la opción de que la denuncia sea anónima, siendo el procedimiento de resolución a cargo de la Dirección de Auditoría Interna y garantizándose un tratamiento confidencial de la queja⁶⁹⁴. De la información suministrada se desconoce si hubo alguna queja directamente vinculada a temas del gobierno de la empresa.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,18**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,11**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,52**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

El alcance del Informe Anual de Ferrovial correspondiente al año 2013 es susceptible de mejora al no incluir información sobre los 27 países en los que el grupo está presente. La única desagregación presentada se refiere a las diferentes líneas de negocio, pudiendo ocultar con ello resultados muy dispares. La inclusión de información relevante a nivel país es fundamental para valorar si la actuación responsable de la empresa se extiende a todos los territorios, independientemente de la rigidez o flexibilidad de las legislaciones nacionales. En repetidas ocasiones, la información disponible no permite hacer una evaluación temporal más allá de los 2 años.

⁶⁹² Véase el artículo 34.6.

⁶⁹³ Véase la nota 22 de la página 347 del Informe Anual 2013.

⁶⁹⁴ Véase la página 93 del Informe Anual 2013.



Se sugiere una revisión del análisis de materialidad para dar cabida a aquellos aspectos en los que la actividad de Ferrovial tiene un impacto no solo económico sino también social y medioambiental relevante. Se considera que el criterio para ello no debiera ser una mera cifra de negocio si no la importancia que las actuaciones de Ferrovial tienen a nivel local, para su comunidad y para su desarrollo.

Sería deseable que la normativa, códigos y procedimientos de Ferrovial fueran de aplicación a todas las empresas del grupo y que se ofreciera información más detallada sobre los sistemas de evaluación y gestión de riesgos. Se considera que el tratamiento que se hace sobre determinados riesgos no responde a la realidad. Así, Ferrovial desarrolla su actividad en territorios en los que el respeto por los Derechos Humanos y Laborales no está garantizado y en los que la corrupción es un problema institucional de gran alcance.

La implantación de herramientas y procedimientos de gestión debe ir acompañado de un análisis de sus resultados. En el Informe Anual se detectan ciertas carencias en este sentido. Así, por ejemplo, del Buzón de Denuncias se desconoce si se han detectado materias relevantes sobre las que sería necesario introducir mejoras. Los mecanismos de comunicación e interacción con todos los grupos de interés son fundamentales para la creación de valor en la empresa. Se identifican ciertas debilidades en la relación con algunos grupos de interés pues se considera que no existe un verdadero intercambio de expectativas.

En el año 2013, Ferrovial ha restado credibilidad a su discurso sobre responsabilidad social y sostenibilidad con el lanzamiento de una estrategia fiscal éticamente condenable basada en la reagrupación societaria del negocio en Estados Unidos ubicándolo en una región considerada paraíso fiscal, y con la salida a la luz pública de determinados escándalos relacionados con financiación encubierta a partidos políticos y sobornos.

Las infraestructuras que ofrece Ferrovial no solo deben ser “inteligentes” sino también “integradoras” y basadas en una gestión transparente e intachable, entendiéndose que para ello sería necesario llevar a cabo cambios de gran calado. Cabe esperar que el Plan de Responsabilidad Corporativa 2016 sea el instrumento para dotar de coherencia las intenciones y actuaciones del Grupo Ferrovial.



OBRASCÓN HUARTE LAIN S.A (OHL)

1. Datos generales de la entidad

Productos/servicios

El Grupo OHL desarrolla su actividad a través de cuatro divisiones operativas:

- OHL Industrial: ingeniería y construcción de plantas industriales.
- OHL Construcción: obra civil y edificación selectiva.
- OHL Concesiones: desarrollo, mantenimiento y gestión de infraestructuras de transporte.
- OHL Desarrollos: proyectos en zonas de interés turístico e histórico.

Alcance geográfico

OHL opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Canadá, EEUU, México, Colombia, Perú, Chile, Argentina, Uruguay, Brasil, Honduras, Guatemala, España, Polonia, República Checa, Eslovaquia, Croacia, Rumanía, Bulgaria, Montenegro, Bosnia y Herzegovina, Rusia, Azerbaiyán, Turquía, Kazajistán, Catar, Kuwait, Arabia Saudí, Argelia, Australia, India, Ecuador y Luxemburgo⁶⁹⁵.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, OHL informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good-Ibex

Normativa Internacional

OHL informa sobre su compromiso con relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas.
- Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas.
- Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la Organización Internacional del Trabajo.
- Criterios Globales de Sustentabilidad (GSTC).

⁶⁹⁵ En Pág. 13 de la Memoria hay un apunte sobre los países en los que tiene presencia que resulta confuso: "Otros países". OHL no especifica el número de empleados incluidos en este grupo. En cambio, informa que dichos países generaron ventas por un volumen de 44.136.000 euros.



Estándares voluntarios

OHL 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 para empresas multinacionales.
- Global Reporting Initiative conforme a un nivel de aplicación A+.
- AA1000⁶⁹⁶.

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 del Grupo OHL 2013	En adelante, Memoria
Reglamentos Internos	Política de Compras Responsables/ 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/ Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas de Obrascon Huarte Lain, S.A
Informe del Gobierno Corporativo	En adelante, IAGC
Cuentas Anuales Consolidadas 2013	En adelante, CA
Web corporativa	www.ohl.es

⁶⁹⁶ No certificada pero en la Pág. 182 de la Memoria se dice que "para su elaboración se han tenido en cuenta también los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta, recogidos en la última versión de la norma AA1000".



2. Tablas de resultados

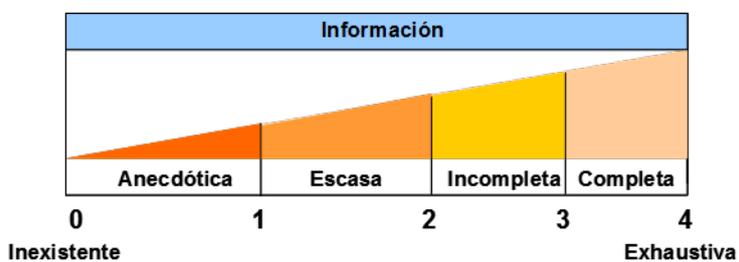
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,50
DERECHOS HUMANOS	1,26
COMUNIDAD	1,13
CORRUPCIÓN	1,20
CONSUMO	1,43
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,21
TOTAL EMPRESA	1,29

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,31
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,21

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

Conviene examinar con detenimiento las principales magnitudes del grupo para poder entender en qué países y actividades el Grupo alberga mayor presencia y, por tanto, comprender dónde están sus mayores impactos y contribuciones a las sociedades en las que opera. En la línea de años anteriores, OHL continúa con su internacionalización y diversificación. Así, afirma que desde 2002 su estrategia se basa en “la internacionalización, la diversificación en concesiones de infraestructuras de transporte y la innovación tecnológica”⁶⁹⁷ y que “finalizó el año 2013 con presencia en 27 países de los cinco continentes y una plantilla de 23.795 empleados”⁶⁹⁸. De esta manera, el peso de su actividad fuera de España representó en el año analizado “el 75% de las ventas, el 92% del EBITDA y el 85% de la cartera”⁶⁹⁹.

Su actividad internacional supone, por tanto, un porcentaje muy importante en su negocio, desarrollando proyectos en países donde existen potenciales peligros de vulneración de derechos humanos⁷⁰⁰. Así ocurre, por ejemplo, en Catar, Kuwait o Argelia, donde existe un riesgo alto de vulneración, además de Arabia Saudí donde el riesgo es extremo y OHL está desarrollando proyectos de gran envergadura⁷⁰¹. Igualmente, el Grupo tiene presencia en territorios calificados con un nivel extremo en percepción de la corrupción⁷⁰² (Arabia Saudí, Kuwait, Argelia y, entre otros, México) y en vulneración de los derechos laborales⁷⁰³ (Chile, Colombia, Arabia Saudita, Kuwait o, por ejemplo, Argelia). Asimismo, es necesario ser minuciosos en el análisis de sus impactos ambientales en países que están expuestos a mayores consecuencias debidas al cambio climático, tales como Brasil, Chile y Colombia⁷⁰⁴.

En todo caso, OHL manifiesta su compromiso con un importante número de estándares y pactos internacionales (entre otros, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los Objetivos de Desarrollo del Milenio, el Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Principios Rectores para Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas)⁷⁰⁵.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

Respecto a la política fiscal de OHL, una de sus carencias más importantes es la falta de información sobre los impuestos pagados en todos y cada uno de los países en los que tiene presencia, hecho llamativo teniendo en cuenta su tendencia a la internacionalización.

⁶⁹⁷ Pág. 6 de la Memoria.

⁶⁹⁸ Pág. 9 de la Memoria.

⁶⁹⁹ Pág. 9 de la Memoria.

⁷⁰⁰ Según el informe Human Rights Risk Index 2014 de Maplecroft, de riesgo alto.

⁷⁰¹ En Pág. 5 de la Memoria informa que “con importantes contratos en ejecución a nivel internacional, entre los que destacan el Centro Hospitalario Universitario de Montreal, en Canadá, el enlace ferroviario entre Asia y Europa a través de los túneles del Mármara en Estambul (Turquía) o el ferrocarril de alta velocidad La Meca-Medina, en Arabia Saudí. Esta cartera de construcción en el exterior supone ya el 81,5% del total de esta división”.

⁷⁰² Según el informe Corruption Perception Index 2013 de Transparency International.

⁷⁰³ Según el Índice Global de los Derechos Laborales 2014 – CSI.

⁷⁰⁴ Según el Climate Risk Index 2014 de Germanwatch.

⁷⁰⁵ Pág. 37 de la Memoria.



Además, tampoco se encuentran disponibles los datos relativos a las subvenciones que ha recibido en los distintos territorios en los que opera⁷⁰⁶.

Por otra parte, según la metodología empleada por el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, el grupo OHL continúa manteniendo su presencia en paraísos fiscales. Esta situación, combinada con la falta de explicaciones al respecto, supone un importante impedimento a la hora de analizar el desempeño fiscal de OHL.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
OHL INVESTMENTS S.A	2540 Luxembourg, 15 rue Edward Steichen	Emisión de participaciones y cualquier instrumento de deuda
OHL FINANCE S.À R.L.	2540 Luxembourg, 15 rue Edward Steichen	Gestión
OHL Industrial USA, INC	1209 Orange Street Wilmington Delaware 19801, New Castel Country. Estados Unidos	Ingeniería industrial y mantenimiento en plantas industriales

La sociedad OHL Industrial USA, INC, se ha incluido este año en la lista de sociedades en paraísos fiscales debido a la falta de información al respecto. Si bien parece tener actividad industrial, las referencias de información ubican esta actividad y sus domicilios en California y Texas⁷⁰⁷, lo que siembra dudas acerca de los motivos de su presencia como domicilio social y fiscal en el estado de Delaware, en la misma dirección que otras cientos de miles de empresas⁷⁰⁸, a través del representante autorizado "The Corporation Trust Company"⁷⁰⁹.

Si bien la presencia de filiales en paraísos fiscales no supone nada ilegal, esta situación pudiera responder a una estrategia de ingeniería fiscal destinada a la elusión de impuestos, algo que es considerado socialmente irresponsable y denota una falta de compromiso ante los grupos de interés en aquellos países donde se obtienen beneficios y en los cuales no se contribuye adecuadamente al sostenimiento de las políticas públicas. Por ello sería deseable que para eliminar este riesgo en cuanto a la interpretación de su operativa en estos territorios, OHL ampliara su información en relación al pago de impuestos y estrategia fiscal en futuros informes.

4.2. Medioambiente

La información medioambiental presentada por OHL, si bien es extensa, adolece de carencias parecidas a las de años anteriores. A pesar de los compromisos esgrimidos⁷¹⁰,

⁷⁰⁶ En la Pág. 167 de la Memoria informa sobre "Las subvenciones y créditos recibidos de gobiernos durante 2013 para la realización de proyectos de I+D+I ascienden a 1.046.389 €."

⁷⁰⁷ <http://ohlius.com/>

⁷⁰⁸ http://www.nytimes.com/2012/07/01/business/how-delaware-thrives-as-a-corporate-tax-haven.html?_r=1&

⁷⁰⁹ <http://www.bizapedia.com/de/OHL-INDUSTRIAL-USA-INC.html>

⁷¹⁰ En la Pág. 151 de la Memoria informa sobre su compromiso de lucha contra el cambio climático y la adhesión al Pacto Mundial y a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas. En la Pág. 138 de la Memoria dice que "El cumplimiento de los requisitos legales ambientales es un compromiso del Grupo en todos los países donde se opera, así como la aplicación de las mejores prácticas en países con menor desarrollo del marco normativo de protección ambiental".



como los principios de precaución y prevención, en general, los datos se exponen con un bajo nivel de concreción y se dan a conocer de un modo excesivamente positivo. Así sucede, por ejemplo, con la descripción de los aspectos ambientales significativos en el Grupo⁷¹¹ que se presentan de manera esquemática y somera, hecho que llama la atención a tenor del detallismo y extensión dedicados a otros aspectos de su política de RSC como el voluntariado corporativo. No obstante, cabe decir que también informa sobre los principales riesgos identificados asociados al cambio climático y a la huella hídrica⁷¹² y que en el capítulo de medio ambiente ofrece información sobre determinados ejemplos que posiblemente facilitarán a ciertos grupos de interés, al menos parcialmente, la comprensión de sus riesgos en esta materia. En ese sentido, también resulta práctico conocer datos como que el 44% de su volumen de negocio se halla certificado en ISO 14001⁷¹³.

Respecto a sus impactos ambientales más significativos, sucede algo parecido a lo comentado con los riesgos ya que son descritos por cada línea de negocio pero de un modo excesivamente genérico⁷¹⁴. Estas carencias pueden ser consideradas de gran importancia dada la naturaleza de su negocio y el variado e importante volumen de operaciones que el Grupo realiza, sin olvidar su presencia en países que, como se ha comentado, son especialmente sensibles a las problemáticas medioambientales (por ejemplo, Brasil, Chile y Colombia).

En la misma línea, al analizar la información presentada en cuanto la gestión de la cadena de valor en aspectos medioambientales surgen numerosos interrogantes. En la Memoria se remite principalmente a la Política de Compras Responsables que continúa siendo un aspecto de su RSC poco clarificador. De esta manera, se informa de que esta política "fue distribuida a lo largo de 2012 en todas las sociedades del Grupo y durante 2013 se ha trabajado en su difusión entre todos los empleados implicados en la gestión de compras, así como en garantizar su comprensión y aplicación"⁷¹⁵, pero no se esgrime cómo se traducen dichos compromisos y acciones en una aplicación práctica. Recordemos que éste es un aspecto fundamental ya que la cadena de suministro del Grupo es extensa y diversa, con un volumen total de gasto en proveedores de 2.691 millones de euros⁷¹⁶. Estos protocolos podrían llegar a ser un instrumento muy interesante para mantener y fomentar en las operaciones subcontratadas prácticas responsables pero, sin embargo, OHL sigue sin presentar todos los datos que serían deseables para que todos los grupos de interés entiendan cómo controla toda su cadena de valor, principalmente por las carencias en cuanto a la información cuantitativa expuesta⁷¹⁷ o a su manera de presentarla⁷¹⁸. En todo

⁷¹¹ Pág. 136 de la Memoria.

⁷¹² Pág. 138 de la Memoria.

⁷¹³ Pág. 134 de la Memoria.

⁷¹⁴ Por ejemplo, en la Pág. 158 de la Memoria dice que "En general se produce afección a las aguas, a la fauna y flora. Son impactos controlados mediante planes de medición y con medidas de compensación incluidos en la correspondiente Evaluación de Impacto Ambiental".

⁷¹⁵ Pág. 81 de la Memoria.

⁷¹⁶ Pág. 80 de la Memoria.

⁷¹⁷ En general, la información presentada es muy genérica. No obstante, se ofrecen datos como que en 2013 el volumen de compras locales representó aproximadamente el 59% del total de las compras del Grupo (Pág. 82 de la Memoria) y que "La cadena de suministro de la misma estuvo formada en 2013 por 193 proveedores y registró una facturación por un importe de 46,8 millones de euros. (...) Mantiene el objetivo de conseguir para 2015 que el 11% de los productos adquiridos sean sostenibles." (Pág. 84 de la Memoria).

⁷¹⁸ Por ejemplo, en la Memoria, de la Pág. 153 a la 165, se exponen numerosos indicadores ambientales con datos cuantitativos. No obstante, para aquellos *stakeholders* no expertos en la materia probablemente la información resulte poco clarificadora, pudiendo ser más interesante una exposición cuantitativa de objetivos y/o un ejercicio de *benchmarking* para su mejor comprensión.



caso, existen algunos mecanismos que evidencian la voluntad de mejora continua como, por ejemplo, la puesta en marcha de un sistema común de homologación de proveedores con requisitos de RSC que se encuentra en proceso de creación y que, según OHL, establecerá requisitos exigibles en las disciplinas de recursos humanos, RSC, PRL, calidad, medio ambiente e investigación y desarrollo.

Por otra parte, al igual que en años anteriores, en la problemática de la lucha contra las emisiones de gases de efectos invernadero se puede apreciar un esfuerzo continuado. En este sentido, informa que, en la clasificación elaborada por el Carbon Disclosure Project (CDP) 2013, ha alcanzado una puntuación calificada como Alta⁷¹⁹. En general, la información sobre este aspecto es detallada, incluyendo algún ejercicio de benchmarking⁷²⁰, y resulta interesante su intento de ampliar a toda la cadena de suministro el alcance de dicha herramienta⁷²¹.

En otro orden de cosas, conviene recordar que 2013 ha sido el tercer año de ejecución del Plan Director de Medio Ambiente y Energía 2011-2015 de OHL y que, según el Grupo, el 87% de sus proyectos se encuentran muy avanzados o concluidos⁷²². No obstante, no se ofrecen datos suficientes o no se exponen de manera suficientemente clarificadora para poder entender esta afirmación ya que la información cuantitativa, salvo para las oficinas centrales y algún caso puntual, es excesivamente genérica⁷²³. Finalmente, señalar que informa sobre las multas ambientales recibidas⁷²⁴ pero sin explicar el porqué de dichas sanciones.

4.3. Protección de los Derechos Humanos

OHL manifiesta su compromiso y adhesión a un importante número de estándares y pactos internacionales⁷²⁵ relacionados con los derechos humanos. Además, se posiciona en contra de cualquier tipo de trabajo forzoso e infantil⁷²⁶. No obstante, ante la información proporcionada, no se puede determinar si estos compromisos se cumplen en toda su operatividad, especialmente en los casos de las subcontrataciones. En este sentido, por ejemplo, Amnistía Internacional España solicitó al gobierno español que asegurase que las empresas españolas que operan en Catar, como OHL Construcción, respetan los derechos humanos de los trabajadores migrantes contratados para los estadios que albergarán el Mundial de Fútbol de 2022⁷²⁷. La ONG recalca que, a pesar de que el Grupo desarrolló un sistema de monitoreo, debería establecer “medidas de

⁷¹⁹ Pág. 7 de la Memoria.

⁷²⁰ En la Pág. 152 de la Memoria especifica la posición de OHL en el informe CDP Iberia 125 Climate Change Report.

⁷²¹ “En el segundo trimestre de 2013, se realizó una primera estimación de las emisiones de la cadena de suministro con el objetivo de ampliar el alcance del Informe de Emisiones GEI. El análisis se desarrolló a través de una herramienta input-output basada en estadísticas por países, que consideran la interacción de todos los sectores económicos. (...) En 2014 se continuará con este proyecto, utilizando los resultados obtenidos para priorizar los proveedores que formarán parte de un proyecto conjunto de medición y reducción de emisiones” (Pág. 144 de la Memoria).

⁷²² Pág. 131 de la Memoria.

⁷²³ Información disponible de la Pág. 132 a la 135.

⁷²⁴ En la Pág. 162 de la Memoria informa que las multas ambientales significativas tuvieron un coste de 210.077 euros.

⁷²⁵ Entre otros, Declaración Universal de los Derechos Humanos, Objetivos de Desarrollo del Milenio, Pacto Mundial de Naciones Unidas y Principios Rectores para Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas (Pág. 37 de la Memoria).

⁷²⁶ Pág. 22 de la Memoria. Sin embargo, no se ha encontrado un compromiso específico de respetar los derechos de las comunidades indígenas aunque sí se mencionan algunos proyectos locales relacionados con esta materia (Págs. 92, 99 y 150 de la Memoria).

⁷²⁷ http://cadenaser.com/ser/2013/11/18/internacional/1384739117_850215.html



prevención ante nuevas subcontrataciones y prevenir situaciones de posible vulneración de derechos humanos en un futuro". En todo caso, la información proporcionada en la Memoria, en la que se habla de que el código ético es de obligado cumplimiento para socios estratégicos y subcontratistas relevantes, no termina de explicar cómo se previenen y controlan los compromisos adquiridos, además de no especificar cómo se actúa en caso de incumplimiento. Teniendo en cuenta la creciente internacionalización del Grupo, es éste un asunto de gran importancia ya que opera en un buen número de países, como, por ejemplo, Kuwait⁷²⁸, donde es necesario establecer medidas rigurosas de supervisión del cumplimiento de los derechos humanos dadas las condiciones sociales y políticas que presentan.

Asimismo, resulta llamativo afirmaciones excesivamente positivas como que "la publicación del Código Ético de OHL garantiza la aplicación colectiva de los compromisos del Grupo, el efectivo cumplimiento de los Derechos Humanos y laborales"⁷²⁹. Los datos proporcionados no parecen garantizar dicha premisa, aun teniendo en cuenta que el grupo empresarial da a conocer cómo difunde dicho código⁷³⁰ y herramientas como el Proyecto de evaluación del cumplimiento en DDHH. Dicha iniciativa, si bien es una muestra de intento de mejora continua que resulta interesante por incluir un ejercicio de *benchmarking* y abarcar un número importante de países (habla de 22 pero no detalla cuáles), no informa sobre los asuntos más críticos identificados ni a quién considera actores internos claves⁷³¹.

En cuanto a la descripción de sus políticas y procedimientos de no discriminación, lucha contra el acoso e igualdad, OHL recuerda que, desde 2011, existe un protocolo de acoso que ha sido distribuido a todos los empleados de las empresas y sucursales del Grupo y remite al canal ético⁷³². Respecto a este instrumento, se informa de manera genérica sobre su funcionamiento y del uso durante al año analizado (13 denuncias presentadas)⁷³³. Por otra parte, el Grupo no informa sobre el compromiso de respetar los derechos de las comunidades indígenas ni si cuenta con procedimientos adecuados para llevar a la práctica ese compromiso en caso de tenerlo⁷³⁴.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

En cuanto a la política salarial de OHL, afirma que los salarios base están ligados a las categorías profesionales y son idénticos para todas las personas, con independencia del sexo, nacionalidad o cualquier otra característica personal⁷³⁵. A pesar de que en la verificación del informe⁷³⁶ se da por bueno la relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional, no se ha encontrado la información que demuestre este compromiso, tan solo se facilita un cuadro

⁷²⁸ Según Front Line Defenders "Los/las defensores/as de los derechos humanos de Kuwait son víctimas de hostigamiento, restricciones a su libertad de movimiento, detenciones arbitrarias y encarcelamiento" (fuente: <http://www.frontlinedefenders.org/es/Kuwait>).

⁷²⁹ Pág. 37 de la Memoria.

⁷³⁰ En 2013 casi 4.000 trabajadores participaron en un curso on line impartido sobre esta materia (Pág. 36 de la Memoria).

⁷³¹ Págs. 40 y 41 de la Memoria.

⁷³² Pág. 106 de la Memoria.

⁷³³ Pág. 21 de la Memoria.

⁷³⁴ En las Págs. 92 y 99 de la Memoria informa sobre el impacto del programa Apadrina un Niño indígena, iniciativa que corresponde a su acción social y no a las políticas de RSC.

⁷³⁵ Pág. 105 de la Memoria.

⁷³⁶ Pág. 280 de la Memoria.



con el desglose del número de trabajadores por categoría profesional, pero ningún dato en relación a los salarios ni por categorías ni por géneros. En todo caso, sí que expone la relación de personal subcontratado por países⁷³⁷ y sobre el número de empleados por países⁷³⁸. Este último dato resulta interesante ya que permite entender su presencia en territorios donde es necesario prestar especial atención a los derechos de los trabajadores, como el ya comentado Catar (1.505 empleados) y otros países con potenciales riesgos como Colombia (195 empleados)⁷³⁹ y, por ejemplo, Arabia Saudí (181 empleados)⁷⁴⁰. Merece la pena realizar un inciso sobre el proyecto de alta velocidad ferroviaria Haramain High Speed Railway, en Arabia Saudí, que en palabras de OHL es “el mayor contrato de obra civil logrado por empresas españolas en el exterior”⁷⁴¹. En este sentido, OHL informa sobre la magnitud de la obra y de procedimientos establecidos, como formación en PRL y estudios de I+D+I, para controlar dicho proyecto⁷⁴². Sin embargo, a tenor de la información disponible, no ha informado con suficiente profundidad sobre cómo asegurará el respeto de los Derechos Humanos y de los trabajadores de las personas implicadas.

Por otra parte, OHL da a conocer de manera agregada que el porcentaje total de empleados del Grupo con condiciones laborales reguladas por convenio colectivo en 2013 fue del 70,0%⁷⁴³ (100% para España) y, además, es reseñable que es posible acceder a una tabla por países donde existe un número de empleados suficientemente representativo. Existen algunos casos que resultan llamativos, como Catar, donde ningún trabajador parece poder acogerse a estos beneficios y que, como se ha apuntado, es un territorio con alto riesgo en cuanto a los derechos de los trabajadores⁷⁴⁴. Cabe apuntar que, a pesar de que el Grupo reconoce expresamente el derecho a la libertad de asociación de los trabajadores y a la negociación colectiva⁷⁴⁵, no especifica si garantiza estos derechos en países donde no existen o se vulneran sistemáticamente, tal y como ocurre en países en los que opera como Chile, Colombia o, por ejemplo, Argelia.

Respecto a la prevención de riesgos laborales, la información proporcionada es aceptable y se puede apreciar un intento de mejora continua, además de un descenso significativo de la siniestralidad⁷⁴⁶. Sin embargo, la falta de desglose por países impide hacerse una idea de si estos avances se están produciendo por igual en todas las regiones donde opera o, si por el contrario, existen determinados territorios donde sería deseable un mayor énfasis en políticas de prevención laboral.

⁷³⁷ Pág. 80 de la Memoria.

⁷³⁸ Pág. 77 de la Memoria.

⁷³⁹ “La Confederación Sindical Internacional, en una carta dirigida a las autoridades colombianas exige al Gobierno y a los empleadores nacionales y multinacionales que respeten la Constitución nacional y los convenios de la OIT ratificados por Colombia y, por ende, vinculantes”. <http://www.ituc-csi.org/colombia-empresas-nacionales-y?lang=es>

⁷⁴⁰ Según Amnistía internacional “Las mujeres sigue siendo objeto de discriminación sistemática, tanto en la ley como en la práctica. También sufren este abandono en cuanto a protección de sus derechos los trabajadores migrantes y la comunidad chií”. <https://www.es.amnesty.org/paises/arabia-saudi/>

⁷⁴¹ Pág. 228 de la Memoria

⁷⁴² Pág. 228- 231 de la Memoria.

⁷⁴³ Pág. 102 de la Memoria.

⁷⁴⁴ Según el informe Building a Better World Cup de Human Rights Watch, los trabajadores migrantes en Catar sufren condiciones laborales muy duras y se enfrentan a graves problemas para denunciar abusos. <http://www.hrw.org/reports/2012/06/12/building-better-world-cup-0>

⁷⁴⁵ Pág. 104 de la Memoria.

⁷⁴⁶ Pág. 116 de la Memoria: “En 2013 se produjo un descenso del 10,13% del índice de incidencias de siniestralidad del Grupo, incluidas todas las divisiones, con respecto al año anterior”.



4.5. Impacto en la comunidad

OHL afirma que su mayor contribución a las comunidades locales en las que opera es la creación de infraestructuras eficientes y fiables⁷⁴⁷. Tal y como explica, uno de los beneficios directos de su operatividad es la creación de empleo local y las compras a proveedores y contratistas locales. Así, de manera agregada, informa que el volumen de compras locales representó aproximadamente el 59% del total del Grupo. No obstante, llama la atención que destaca que las divisiones que dedican más presupuesto a las compras a proveedores locales son OHL Servicios, OHL Industrial y OHL Desarrollos, a pesar de que OHL Construcción supuso, aproximadamente, el 85% del volumen total de compras⁷⁴⁸. En todo caso, surgen interrogantes sobre su política fiscal en las sociedades donde opera ya que la información es muy genérica, no ofrece datos desglosados sobre los impuestos pagados en cada país y no quedan explicadas temáticas como las exenciones y créditos fiscales⁷⁴⁹, todos ellos aspectos que también deberían ser tenidos en cuenta a la hora de analizar el impacto de OHL en las sociedades donde opera.

Por otro lado, el diálogo con los grupos de interés no parece que siga un esquema bidireccional o al menos no se aportan datos que lo corroboren, hecho que seguramente limite el conocimiento del Grupo de los impactos producidos en las comunidades donde desarrolla su negocio. Así, por ejemplo, entre los objetivos de su Plan de Acción Social se destacan el ánimo de reforzar canales de diálogo con la sociedad a través de la presencia en redes sociales y el lanzamiento de una consulta a los empleados sobre acción social pero no se ofrecen metas cuantitativas que permitan en años posteriores examinar su desempeño en este sentido⁷⁵⁰. En todo caso, resulta interesante que se haya adherido al London Benchmarking Group (LBG) España⁷⁵¹, con varios objetivos como el poder comparar la contribución a la comunidad de OHL con el resto de empresas que utilizan esta metodología. De esta manera, será interesante conocer el próximo año los datos de dicho análisis para comprender mejor su desempeño en relación a otras empresas.

En cuanto a su acción social, existen determinados capítulos de la Memoria que pueden llegar a confundir a las partes interesadas de tal manera que lleguen a pensar que forman parte de su RSC, tal y como ocurre con el patrocinio y mecenazgo⁷⁵². No obstante, es valorable el volumen de su acción social⁷⁵³ y resulta interesante conocer datos cuantitativos sobre el Plan Marco de RSC de OHL Concesiones 2011-2013 que, a priori, están relacionados con su *core business* ya que son proyectos creados con el objetivo de reducir los índices de siniestralidad vial y promover el transporte sostenible⁷⁵⁴.

⁷⁴⁷ Pág. 67 de la Memoria.

⁷⁴⁸ Pág. 82 de la Memoria.

⁷⁴⁹ En Pág. 73 de las Cuentas Anuales informa de manera genérica sobre subvenciones de capital otorgadas por organismos competentes.

⁷⁵⁰ Pág. 89 de la Memoria.

⁷⁵¹ <http://www.lbg.es/>

⁷⁵² Págs. 95 a 99 de la Memoria.

⁷⁵³ El Grupo OHL destinó en 2013 un total de 827,5 miles de euros a actuaciones en materia de acción social (Pág. 87 de la Memoria), correspondiendo el 47 % de este gasto a España (Pág. 88 de la Memoria).

⁷⁵⁴ Pág. 94 de la Memoria.



4.6. Corrupción

Según el Grupo, la gestión ética y transparente del negocio, evitando toda forma de corrupción y soborno, es un asunto material de relevancia alta⁷⁵⁵ y también uno de los asuntos identificados como relevantes en el Sondeo Ciudadano 2013 de la Plataforma RSC Made in Spain (Fundación Entorno)⁷⁵⁶. A pesar de ello y de la naturaleza de su negocio, que puede ser calificada de sensible a estas problemáticas y donde las adjudicaciones de proyectos públicos son determinantes⁷⁵⁷, los datos que proporciona son escasos y prácticamente sólo informa sobre su Código ético, su política de compras responsables (que resulta muy genérica) y acciones como la creación de la Dirección de Riesgos y Control Interno de OHL México y el Servicio de Gestión de Riesgos de OHL Construcción. En este sentido, la Comisión de Auditoría, Cumplimiento y Responsabilidad Social Corporativa es la encargada de velar por el cumplimiento del Código ético y recuerda la existencia del ya mencionado Canal ético, aunque sin especificar si alguna de las denuncias recibidas durante el año ha estado relacionada con la corrupción o la gestión ética⁷⁵⁸. Con la información aportada no hay evidencia suficiente sobre la efectividad de los mecanismos de control y limitan la calidad de la información que proporciona a sus grupos de interés.

Asimismo, no se ha encontrado ninguna descripción relevante sobre cómo lucha contra el blanqueo de dinero en su esfera de actividad, sobre la política y sistemas de gestión dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política ni datos relacionados con la cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos. Estas carencias de información son especialmente llamativas al conocerse la información sobre el reconocimiento del Presidente del grupo, Juan Miguel Villar Mir, de donaciones anuales a título individual a fundaciones de distintos partidos políticos y sindicatos⁷⁵⁹. Por otro lado, el nombramiento como consejero y vicepresidente segundo del grupo de Josep Piqué, Ministro en 3 ocasiones del Gobierno de España, requiere de la máxima transparencia posible a fin de disipar cualquier duda en relación a posibles casos de conflictos de interés.

En relación a su actividad de lobby, sería deseable que OHL informara de los recursos invertidos e instrumentos a este respecto, como por ejemplo su pertenencia a la organización de grandes constructoras españolas SEOPAN⁷⁶⁰.

4.7. Protección de los consumidores

Respecto a la protección y derechos del consumidor, OHL afirma que persigue mejorar la calidad de vida de los usuarios finales de sus productos o servicios, desarrollando sus actividades bajo el cumplimiento de la normativa vigente y evitando cualquier tipo de incumplimiento referido a la salud y seguridad del cliente⁷⁶¹. Así, da a conocer sus sistemas

⁷⁵⁵ Pág. 52 de la Memoria.

⁷⁵⁶ Pág. 54 de la Memoria.

⁷⁵⁷ Según una noticia de El País, "El PP adjudicó a Villar Mir un contrato cada 13 días entre los años 2002 y 2009" (<http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/5302996/11/13/El-PP-adjudico-a-Villar-Mir-un-contrato-cada-13-dias-entre-los-anos-2002-y-2009.html#Kku8ADnKLNmX6f0>).

⁷⁵⁸ Pág. 21 de la Memoria.

⁷⁵⁹ Según una noticia de El País, "Villar Mir reconoce donaciones legales a fundaciones de partidos y sindicatos": (http://politica.elpais.com/politica/2013/05/27/actualidad/1369661698_133414.html)

⁷⁶⁰ Asociación de Empresas Constructoras y Concesionarias de infraestructuras y Tecnología del Agua:

<http://www.seopan.es/asociadas.php?Opcion=0>

⁷⁶¹ Pág. 191 de la Memoria



de gestión certificados según normas internacionales (ISO 9001, ISO 14001, EMAS, etc.). Además, es interesante la información proporcionada en cuanto a los canales de escucha a los clientes, ofreciendo detalles sobre los resultados de las encuestas de satisfacción elaboradas y el funcionamiento de las mismas⁷⁶². Asimismo, informa de cómo atiende las reclamaciones de sus clientes, exponiendo en algunos casos información muy detallada (por ejemplo, para OHL Construcción da a conocer las reclamaciones registradas, dando a conocer las problemáticas y el tiempo que se tardó en dar respuesta a las mismas⁷⁶³). Por otro lado, cabe reseñar que OHL, no está adherido a ningún estándar o código voluntario relativo a las comunicaciones comerciales, limitándose exclusivamente al cumplimiento de las leyes en esta materia⁷⁶⁴.

Finalmente, comentar que OHL informa que no ha recibido multas significativas por el incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

4.8. Gobierno corporativo

La información proporcionada en la memoria de sostenibilidad de OHL acerca de Gobierno Corporativo es, en términos generales, bastante exhaustiva, exponiéndose de manera clara y ofreciendo la posibilidad de ampliar datos relacionados con la misma a través de diversos enlaces. No obstante, parece que el Grupo se ha estancado en esta materia y no presenta avances que puedan considerarse significativos.

En primer lugar, según los datos disponibles, no presenta cláusulas blindaje respecto a los puestos de la Administración y Consejo⁷⁶⁵. No obstante, también se indica que, en el supuesto de que existieran, no sería requisito imprescindible comunicarlo a la Junta de accionista⁷⁶⁶, hecho que sería deseable.

Respecto a las políticas de remuneración de los consejeros cabe señalar que se describen sus mecanismos tanto en el IAGC como en el Reglamento del Consejo de Administración y en su Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas. Así, se indica que se somete a voto consultivo de la Junta general de accionistas un informe detallado de las cantidades devengadas y abonadas durante el ejercicio anterior a cada miembro del Consejo de Administración⁷⁶⁷. En ese sentido, se informa que las retribuciones variables deben guardar relación con el desempeño profesional de sus beneficiarios y que no se derivan simplemente de la evolución general de los mercados pero no se especifica si se tendrán en cuenta criterios asociados a la RSC⁷⁶⁸. En todo caso, las retribuciones variables quedan especificadas y desglosadas por concepto en el Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas de OHL⁷⁶⁹.

⁷⁶² Pág. 186-188 de la Memoria.

⁷⁶³ Pág. 190 de la Memoria.

⁷⁶⁴ Pág. 279 de la Memoria.

⁷⁶⁵ Pág. 55 del IAGC.

⁷⁶⁶ Pág. 21 de IAGC.

⁷⁶⁷ Pág. 3 del Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas de OHL.

⁷⁶⁸ Pág. 49 del IAGC.

⁷⁶⁹ <http://memoria2013.ohl.es/doc/Politica-de-retribuciones.pdf>



Por otra parte, respecto al número de mujeres en el Consejo, cabe señalar que en el año analizado no ha habido variación y continúan siendo únicamente dos de un total de 12 consejeros, un 16%, lo que representa un porcentaje muy bajo. OHL sigue sin argumentar cómo va a intentar equilibrar la desigualdad de género en dicho órgano de administración y todo ello a pesar que, según el Reglamento del Consejo de administración, se debe buscar “deliberadamente mujeres que sean potencialmente candidatas para cubrir el puesto”⁷⁷⁰. En ese sentido, cabe reseñar que se ha producido un cese voluntario en el Consejo y que la vacante fue cubierta por un hombre.

Finalmente, comentar que OHL cuenta con un canal de denuncias confidencial para la comunicación de irregularidades de naturaleza financiera y contable⁷⁷¹. Para otros grupos de interés, el grupo remite al Canal Ético (accesible desde la web y la intranet de OHL), en el cual también se garantiza la confidencialidad aunque no se permite el anonimato ni en la realización consultas, ni al informar sobre posibles vulneraciones o incumplimientos de dicho código.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,29**, situándose en el nivel de información escasa. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,31**, situándose en un área de información escasa. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,21**, situándose también en el estadio de información escasa.

Tras el análisis de la memoria de sostenibilidad se puede concluir que OHL, en un contexto constante de internacionalización, no muestra avances significativos en la información proporcionada sobre sus políticas y procedimientos, la cual sigue evidenciando un enfoque demasiado positivo, una falta de desglose por países en numerosas ocasiones y limitaciones en cuanto a la comparabilidad. De hecho, muestra un cierto estancamiento en áreas claves como la integración de la opinión de las distintas partes interesadas y la descripción de sus riesgos⁷⁷² e impactos, a pesar de parecer contar con herramientas suficientes para la recopilación de datos relevantes. De esta manera, como su operatividad continúa creciendo, la confrontación de ambas variables ha dado lugar a unos resultados más limitados en este análisis (salvo en los sistemas de gestión, donde se aprecia una leve mejoría).

Tal y como se comentaba, la descripción de sus sistemas de gestión sigue adoleciendo de un enfoque muy positivo y genérico, con una clara ausencia de datos cuantitativos en cuanto a la descripción de sus impactos y los objetivos a lograr. Estas limitaciones son menos acusadas en problemáticas relacionadas con el gobierno corporativo, medio ambiente y la prevención de riesgos laborales. En todo caso, el próximo año finaliza su Plan Director de RSC, establecido para el periodo 2011-2014. El Grupo argumenta que de sus 40 líneas de actuación 26 están ya totalmente incorporadas en la gestión

⁷⁷⁰ Pág. 10 del IAGC.

⁷⁷¹ Págs. 32 y 33 del IAGC.

⁷⁷² En ese sentido, uno de los datos más reseñables de los que informa OHL es la creación de la Dirección de Riesgos y Control Interno de OHL México y el Servicio de Gestión de Riesgos de OHL Construcción (Pág. 33 de la Memoria). Sin embargo, sólo lo hace de manera genérica.



empresarial⁷⁷³. A pesar de ello, no se ha ofrecido la información suficiente que permitiera dar veracidad a dichas afirmaciones, y dada la falta de cuantificación en algunas de ellas, es complicado determinar el éxito o fracaso de dichas metas.

Por otra parte, ocurre algo semejante con la descripción de los hitos del año 2013 que, si bien incluyen algunos proyectos interesantes a priori, como la Evaluación del cumplimiento de los Derechos Humanos en el Grupo OHL⁷⁷⁴ y la Identificación de aspectos relevantes y tendencias en Sostenibilidad 2013-2014, se presentan de manera somera y genérica. Asimismo, expone los principales objetivos de la gestión de RSC para 2014⁷⁷⁵. A pesar de que nombra algunas líneas de actuación interesantes, como la elaboración de un nuevo Plan Estratégico de RSC que establezca líneas de actuación por países o la creación de procedimientos y protocolos internos para la correcta gestión de RSC, la falta de concreción seguramente impedirá un análisis exhaustivo de su actuación a un buen número de grupos de interés relevantes para su negocio.

Finalmente, es importante comentar la problemática de la incorporación de la visión de todas las partes interesadas en la RSC de OHL, probablemente una de las que evidencia un mayor estancamiento. En la memoria se exponen los principales canales de comunicación con sus grupos de interés⁷⁷⁶, dividiéndolos en Empleados, Sociedad, Accionistas e Inversores, Proveedores y Clientes. En base a la información aportada se aprecia una comunicación principalmente unidireccional que impediría nutrirse del conocimiento de otras visiones, salvo en el caso de los empleados y clientes, donde seguramente dispone de mayores recursos. Así, es difícil corroborar afirmaciones como que “el Grupo OHL se esfuerza por mantener y mejorar una amplia oferta de canales de comunicación y vías de diálogo con sus grupos de interés”⁷⁷⁷, más aun teniendo en cuenta las principales actuaciones en esta materia durante el año analizado (donde destaca la potenciación de la intranet y la presencia online del grupo). En todo caso, el mecanismo más interesante establecido durante 2013 es el análisis que el Grupo ha realizado sobre la identificación de los aspectos de mayor valor añadido para sus grupos de interés y los aspectos de mejora y líneas de acción clave para definir su nuevo Plan Estratégico de RSC. OHL informa que para ello, entre otros instrumentos, se analizó la información sobre gestión de la sostenibilidad de 12 compañías de infraestructuras y de 7 empresas líderes por su desempeño en sostenibilidad en sus respectivos sectores⁷⁷⁸. Si bien parece útil realizar este tipo de *benchmarking*, no se puede concluir, tal y como afirma OHL⁷⁷⁹, que esté dando respuesta a estas problemáticas identificadas, al menos por la información que ofrece públicamente.

⁷⁷³ Pág. 42 de la Memoria.

⁷⁷⁴ Este proyecto comenzó en 2012 y se divide en 5 fases: Análisis de riesgo país y *benchmarking* en gestión de DDHH, Contraste interno y externo de los riesgos a los que está expuesto el Grupo, Formación interna en Derechos Humanos, Autoevaluación interna del cumplimiento de los Derechos Humanos en el Grupo OHL y Seguimiento de esta gestión a través de auditoría interna. En 2013 se ha continuado con la tercera fase y se ha puesto en marcha las dos últimas. Sin embargo, OHL no informa de los resultados obtenidos, tan sólo de algunos mecanismos creados para su ejecución.

⁷⁷⁵ Pág. 45 de la Memoria.

⁷⁷⁶ Págs. de 58, 59 y 60 de la Memoria.

⁷⁷⁷ Pág. 55 de la Memoria.

⁷⁷⁸ Pág. 270 de la Memoria.

⁷⁷⁹ Pág. 271 de la Memoria.



SACYR S.A. Sacyr

1. Datos generales

Productos/servicios

Sacyr, S.A. ofrece a sus clientes los siguientes productos/servicios⁷⁸⁰:

- La adquisición y construcción de fincas urbanas para su explotación en forma de arriendo o para su enajenación.
- La rehabilitación de edificios para su ulterior arrendamiento o enajenación.
- La compraventa de terrenos, derechos de edificación y unidades de aprovechamiento urbanístico, así como su ordenación, transformación, urbanización, parcelación, reparcelación, compensación, etc., y posterior edificación, en su caso, interviniendo en todo el proceso urbanístico hasta su culminación por la edificación.
- La administración, la conservación, el mantenimiento y, en general, todo lo relacionado con las instalaciones y los servicios de fincas urbanas, así como los terrenos, infraestructuras, obras, instalaciones de urbanización que correspondan a los mismos en virtud del planeamiento urbanístico, ya sea por cuenta propia o ajena, y la prestación de servicios de arquitectura, ingeniería y urbanismo relacionados con dichas fincas urbanas, o con su propiedad.
- La prestación y comercialización de toda clase de servicios y suministros relativos a las comunicaciones, a la informática y a las redes de distribución energéticas, así como la colaboración en la comercialización y mediación en seguros, servicios de seguridad y transporte, bien por cuenta propia o ajena.
- La gestión y administración de espacios comerciales, de residencias y centros de la tercera edad, de hoteles y residencias turísticas, y de estudiantes.
- La contratación, gestión y ejecución de toda clase de obras y construcciones en su más amplio sentido, tanto públicas como privadas, como carreteras, obras hidráulicas, ferrocarriles, obras marítimas, edificación, obras del medio ambiente, y en general todas las relacionadas con el ramo de la construcción.
- La adquisición, administración, gestión, promoción, explotación en arrendamiento o en cualquier otra forma, construcción, compra y venta de toda clase de bienes inmuebles, así como el asesoramiento respecto a las operaciones anteriores.
- La elaboración de todo tipo de proyectos de ingeniería y arquitectura, así como la dirección, supervisión y asesoramiento en la ejecución de todo tipo de obras y construcciones.

⁷⁸⁰ Cuentas Anuales Consolidadas de Sacyr S.A, epígrafe 1: "Actividad de Sacyr", págs. 15 y 16.



- La adquisición, tenencia, disfrute, administración y enajenación de toda clase de valores mobiliarios por cuenta propia, quedando excluidas las actividades que la legislación especial y básicamente la Ley del Mercado de Valores, atribuye con carácter exclusivo a otras entidades.
- Gestionar servicios públicos de abastecimiento de agua, alcantarillado y depuración.
- La gestión de toda clase de concesiones, subvenciones y autorizaciones administrativas de obras, servicios y mixtas del Estado, Comunidades Autónomas, Provincia y Municipio de las que sea titular y la participación accionarial en sociedades de aquellas.
- La explotación de minas y canteras y la comercialización de sus productos.
- La fabricación, compra, venta, importación, exportación y distribución de equipos, instalación de elementos y materiales de construcción o destinados a la misma.
- Adquisición, explotación en cualquier forma, comercialización, cesión y enajenación de todo tipo de propiedad intelectual y patentes y demás modalidades de propiedad industrial.
- Fabricación y comercialización de productos prefabricados y demás relacionados con la construcción.

Alcance geográfico

Sacyr opera o tiene presencia en los siguientes países: España, Portugal, Italia, Irlanda, Reino Unido, Francia, Chile, Méjico, Panamá, Colombia, Perú, Bolivia, Brasil, Israel, Qatar, India, Mozambique, Cabo Verde, Angola, Argelia, Togo, Libia, Australia y Costa Rica.

De los cuales: Irlanda y Panamá son considerados paraísos fiscales según el listado del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, Sacyr informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4 Good.

Normativa Internacional

Sacyr informa de 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. Compromiso a través del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



- Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción. Compromiso a través del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Estándares voluntarios

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

- Código Conthe.
- Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Global Reporting Initiative (GRI).
- Norma ISO 9001.
- Norma ISO 14001.
- Norma OSHAS 18001.
- Norma ISO 50001.
- EMAS.

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual Integrado 2013	
CCAA Consolidadas 2013	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013	
Código de Conducta	
Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas 2013	
Estatutos Sociales	
Reglamento del Consejo	



2. Tablas de resultados

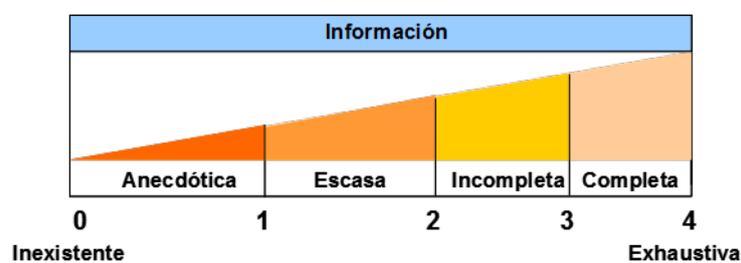
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,29
DERECHOS HUMANOS	0,68
COMUNIDAD	0,87
CORRUPCIÓN	1,40
CONSUMO	0,71
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,19
TOTAL EMPRESA	1,02

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	0,99
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,19

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

Por las características del sector de actividad de Sacyr, así como por el tamaño y la presencia internacional del Grupo, se pueden considerar las operaciones de la entidad como desencadenantes de impactos potencialmente importantes en materia de medioambiente, derechos humanos, derechos laborales, comunidades locales (incluyendo a las comunidades indígenas) y corrupción. En este sentido, el riesgo de impacto es elevado por el alto consumo de materias primas, la actividad intensiva en emisiones de GEI, la alta contratación en mano de obra, el desarrollo de actividad y explotación dentro de hábitats naturales, el desarrollo de actividad y explotación en emplazamientos donde viven comunidades indígenas, y los riesgos en materia de corrupción derivados de la contratación pública.

Las operaciones del Grupo Sacyr se desarrollan en 23 países en todo el mundo, lo que supone que sus actividades se desarrollan en países con riesgos muy diferentes. Según el índice de riesgo climático de Germanwatch de 2014⁷⁸¹, Sacyr opera en los siguientes países con un nivel extremo en riesgo climático: Mozambique y Perú. Según el índice de Maplecroft sobre riesgo de vulneración de los DDHH⁷⁸², Sacyr opera en los siguientes países con un riesgo extremo en vulneración de los DDHH: México, Colombia, India y Libia (países que coinciden con los informes de 2013 de Amnistía Internacional sobre países de alto riesgo en vulneración de DDHH). Según el índice global de los derechos de la Confederación Sindical Internacional⁷⁸³, Sacyr opera en los siguientes países con un nivel extremo en el índice global de derechos laborales: Colombia, India, Argelia, Qatar y Libia. Según el índice sobre la percepción de la corrupción, elaborado por Transparencia Internacional⁷⁸⁴, Sacyr tiene presencia en los siguientes países con percepción extrema de la corrupción: Argelia y Libia.

Sacyr informa de su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional: la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la OIT sobre Principios fundamentales y Derechos Laborales, la Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo, y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción. Sacyr informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC: Código Conthe, Pacto Mundial de Naciones Unidas, Global Reporting Initiative (GRI), Norma ISO 9001, Norma ISO 14001, Norma OSHAS 18001, Norma ISO 5001 y EMAS.

Las actuaciones en materia de RSC de Sacyr se rigen por el Plan Director de Responsabilidad Corporativa (PDRC) 2012-2013, mientras que la información sobre RSC viene recogida fundamentalmente en el Informe Anual Integrado 2013. Además, Sacyr dispone de un Código de Conducta para empleados.

⁷⁸¹ "Climate Risk Index 2014" de Germanwatch.

⁷⁸² "Human Rights Risk Index 2014" de Maplecroft.

⁷⁸³ "Índice Global de los Derechos Laborales 2014" de la Confederación Sindical Internacional.

⁷⁸⁴ "Índice de Percepción de la Corrupción 2013" de Transparencia Internacional.



4. Análisis

4.1. Fiscalidad

En el ámbito fiscal de una empresa y bajo la óptica de la responsabilidad social, existen dos aspectos especialmente relevantes: en primer lugar, la presencia o no de la compañía, o de sus filiales, en paraísos fiscales; y en segundo lugar, el impacto económico de la empresa en un país a través del pago de impuestos.

Sacyr cuenta con un total de 10 sociedades sitas en países considerados paraísos fiscales de acuerdo con la metodología seguida por el Observatorio de RSC: 8 en Irlanda y 2 en Panamá. No obstante, a priori y dada su actividad, estas sociedades no son de carácter instrumental y/o financiero, guardando su ubicación geográfica relación con las actividades que realizan en ella.

Sacyr sólo informa del pago de impuestos de manera agregada, ascendiendo el impuesto de sociedades en 2013 a 187.667.000 euros. Igualmente, Sacyr sólo informa de manera agregada de las subvenciones recibidas de 2013, ascendiendo las mismas a 2.531.145 euros. Lo deseable en el caso de una empresa tan internacionalizada y diversificada como Sacyr 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.

No hay evidencia en la documentación analizada de que Sacyr informe sobre su estrategia y política fiscal. Y con respecto a exenciones y créditos fiscales, Sacyr ofrece información relativa a proyectos de I+D+i en referencia a créditos, desgravaciones fiscales y deducciones por venta de intangibles. Los datos se ofrecen del año 2004 al 2013 de manera agregada y sin ningún tipo de desglose por país.

Desde el Observatorio de RSC se subraya el hecho de que para que un grupo de empresas sea calificado como transparente es imprescindible que proporcione información detallada sobre su política fiscal, el dinero público que recibe vía subvenciones y el dinero que aporta a las arcas públicas vía impuestos en todos los países en donde opera.

4.2. Medioambiente

En su Código de Conducta y en su Informe Integrado, Sacyr se compromete a cumplir con la legalidad vigente en cada uno de los lugares donde desarrolle su actividad. Además, a través de su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, como queda reflejado en su Código de Conducta, se compromete con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la OIT sobre Principios fundamentales y Derechos Laborales, la Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo, y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

La política de control y gestión de riesgos de Sacyr no recoge específicamente los riesgos ambientales, y en el Informe de Gobierno Corporativo no se hace mención específica a ellos en referencia al sistema de gestión y control de riesgos de la organización. No hay



evidencia en la documentación analizada de que Sacyr realice un análisis de riesgos concretos medioambientales relativos a su actividad con respecto a las operaciones de la empresa en los países donde tiene presencia, con la única excepción de los relativos a biodiversidad en el área geográfica de España, Portugal y Chile. En este sentido, la identificación y gestión de los riesgos medioambientales, como queda reflejado en su Código de Conducta y en su Informe Integrado, queda relegada a la formación en medio ambiente y seguridad de todos sus empleados.

Sacyr, en su Código de Conducta, se compromete a conducir sus actividades de manera que minimicen los impactos medioambientales negativos y se alcance un alto nivel de seguridad en sus procesos, instalaciones y servicios, prestando especial atención a la protección de sus empleados, proveedores, clientes y entorno local, siendo uno de los principios básicos de actuación en esta materia el de la prevención a través de la identificación y gestión de los riesgos medioambientales y de seguridad. No obstante, aunque se observan medidas preventivas para evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran producirse debido a la materialización de un riesgo, derivado de las actividades y decisiones de la organización en relación a derrames accidentales, gestión de residuos o medidas implantadas para evitar o minimizar el impacto de la actividad de la organización en espacios protegidos, no hay evidencias concretas en la documentación analizada, sobre procesos de identificación y gestión de riesgos en materia ambiental al objeto de desarrollar medidas de precaución. En el Informe Integrado de Sacyr, se reitera el compromiso de la organización con la minimización de los efectos adversos de sus actividades sobre el entorno y la sociedad, pero sin análisis de riesgos medioambientales concretos, a excepción de los relativos a biodiversidad en el área geográfica de España, Portugal y Chile.

Sacyr identifica sus principales retos en materia ambiental, recogidos en la directriz 5 de su Plan Director de Responsabilidad Corporativa, e informa de sus desafíos en materia medioambiental alcanzados en 2013 así como los desafíos proyectados en 2014. No obstante, es difícil valorar la información que presenta sobre avances al no ofrecer datos con un horizonte temporal más amplio, ya que éste se limita al año 2013, o a los años 2012 y 2013.

Con respecto a los impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios, hay que señalar que Sacyr describe sus principales impactos por línea de negocio, pero sólo incluye impactos negativos relativos a derrames accidentales.

Con respecto a la actuación de proveedores en relación a aspectos medioambientales, uno de los objetivos de la Política de Calidad, Medio Ambiente y Gestión Energética de Sacyr, es lograr un equipo seleccionado de colaboradores que compartan los criterios ambientales de la entidad, por lo que a la hora de contratar sus servicios, además de los medios disponibles y la experiencia, valora el grado de cumplimiento de otros requisitos de carácter ambiental recogidos en el Informe Integrado. No obstante, estos requisitos no son vinculantes y la organización presenta sólo información sobre proveedores evaluados en España, Chile y Portugal, sin que los datos vengán acompañados con información de sistemas de auditorías externas realizadas sobre los proveedores analizados, y sin que se informe sobre cómo se selecciona la muestra de proveedores evaluados.

Sacyr sólo informa de episodios de multas asociados a incumplimientos medioambientales en los casos de España y Chile, sin mencionar el resto de países en los que opera.



Sacyr dispone de una política medioambiental aprobada por el Consejo de Administración y recogida en la Directriz 5 de su Plan Director de Responsabilidad Corporativa con vigencia para los ejercicios 2012 y 2013. A través de esta Directriz, Sacyr se compromete a continuar reforzando el marco global de actuación en materia ambiental, maximizando la contribución del Grupo a la sostenibilidad de todas las actividades de la organización. Dicho compromiso se articula a través de tres definiciones: la definición de una política de cambio climático y estrategia medioambiental, la definición de retos globales y objetivos en materia de sostenibilidad, y la definición y puesta en marcha de un Plan Global en la eficiencia de recursos.

Sacyr cuenta con un sistema de gestión medioambiental certificado según la Norma ISO 14001, y ofrece datos del mismo por áreas de negocio para España, Portugal y Chile. No obstante, Sacyr sólo da datos para estos tres países, sin que haya evidencia de información para el resto de países donde la organización actúa, y sólo facilita datos para 2013, lo que impide valorar la evolución del nivel de certificación ISO 14001 con respecto a años anteriores.

Sacyr informa del consumo de recursos en el área de construcción para siete países: España, Chile, Portugal, Angola, Cabo Verde, Brasil y Bolivia; y en el área de servicios para tres países: España, Portugal y España. Sacyr informa del consumo de papel en el área de construcción para seis países: España, Portugal, Brasil, Cabo Verde, Angola y Bolivia; y en el área de servicios, para dos países: España y Portugal. Además, Sacyr informa del consumo de agua en el área de construcción para 8 países: España, Chile, Portugal, Angola, Cabo Verde, Brasil, Togo y Mozambique; y en área de servicios para dos países: España y Portugal. Todos los datos son ofrecidos para 2012 y 2013 no observándose progresión agregada positiva significativa.

Sacyr informa del volumen de emisión de gases contaminantes por área de negocio para un total de 8 países: España, Chile, Portugal, Angola, Cabo Verde, Brasil, Togo y Mozambique. Se recogen emisiones de CO₂ y NO_x, y se informa de las emisiones de alcance 3 para seis países: Portugal, Angola, Cabo Verde, Brasil, Togo y Mozambique. Los datos sólo se ofrecen para 2013 lo que imposibilita una evaluación de la progresión del grupo en estos aspectos.

Sacyr informa del consumo de energía directo e indirecto desglosado por fuentes en el área de construcción para 8 países: España, Chile, Portugal, Angola, Cabo Verde, Brasil, Togo y Mozambique; en el área de servicios para dos países: España y Portugal; y en las áreas de patrimonio y concesiones para un sólo país: España. Además, Sacyr informa del consumo total de energía para el Grupo, y de la energía primaria consumida para producir la electricidad adquirida de sistemas eléctricos nacionales para 6 países: España, Portugal, Chile, Australia, Angola y Cabo verde. Por último, Sacyr informa del consumo de biomasa en el área de energía para 2012 y 2013, con una evolución favorable de 2012 a 2013.

Sacyr informa de los residuos no peligrosos por tipos en el área de construcción para 8 países: España, Chile, Portugal, Angola, Cabo Verde, Brasil, Togo y Mozambique; y en el área de servicios para dos países: España y Portugal. Además, Sacyr informa de la cantidad de recursos no peligrosos según su tratamiento en 2013: reciclado, valoración, depósito en vertederos, reutilización y "otros". Por otro lado, Sacyr informa de los residuos peligrosos por tipos en el área de construcción para 7 países: España, Chile, Portugal, Cabo Verde,



Brasil, Togo y Mozambique; y en el área de servicios para dos países: España y Portugal. Además, Sacyr informa sobre la generación y gestión de residuos de construcción y demolición y residuos inertes en el área de construcción para 9 países: España, Chile, Portugal, Angola, Cabo Verde, Brasil, Togo, Mozambique y Bolivia; y en el área de servicios para el caso de España. Por último, Sacyr informa de manera agregada de los residuos generados peligrosos y no peligrosos en las áreas de patrimonio y concesiones. La mayoría de los datos se ofrecen para 2012 y 2013, notándose una evolución positiva tanto en residuos peligrosos como no peligrosos en las áreas de construcción y servicios, y una evolución negativa en las áreas de patrimonio y concesiones.

4.3. Protección de los derechos humanos

En el Código de Conducta, dentro de los principios éticos básicos, se dice⁷⁸⁵: "Toda actuación del Grupo SyV y de sus empleados guardará un respeto escrupuloso a los Derechos Humanos y Libertades Públicas incluidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos".

Con excepción de las disposiciones relativas al cumplimiento del Código de Conducta, no hay evidencia de que Sacyr cuente con políticas y procedimientos concretos que garanticen el cumplimiento por parte de la empresa de sus compromisos en materia de DDHH. No hay evidencia de compromiso explícito a respetar los derechos de las comunidades indígenas, ni políticas o procedimientos para llevar a la práctica tal compromiso. Teniendo en cuenta la amplia presencia internacional del Grupo Sacyr en países en vías de desarrollo, especialmente en Latinoamérica, no se justifica esta falta de información sobre sus impactos en esta materia.

No hay evidencia de que Sacyr informe sobre las medidas que toma para hacer frente a las consecuencias negativas de sus actividades sobre los DDHH, ya que Sacyr no facilita información relativa a evaluaciones en materia de DDHH ni tampoco sobre medidas tomadas para prevenir riesgos identificados en las evaluaciones realizadas.

No hay evidencia, aparte de las recogidas en el Código de Conducta, de mecanismos de acceso a remedio para las personas víctimas de impactos en DDHH por sus actividades y como resultado de sus operaciones comerciales. En el Informe Integrado, apartado: "Índice GRI", pág. 311, se dice en referencia al indicador HR11⁷⁸⁶: "El Grupo Sacyr no tiene constancia de que se hayan producido quejas relativas al ámbito de Derechos Humanos dirigidas y resueltas a través de los mecanismos formales de denuncia durante el ejercicio".

No hay evidencia en la documentación analizada de que Sacyr cuente con políticas activas de control de sus proveedores en materia de DDHH, a lo que hay que añadir que no se ha podido acceder a la lista de proveedores del Grupo que permitiera conocer el número de proveedores localizados en países de riesgo extremo.

No hay evidencia de que Sacyr informe de los riesgos sobre los DDHH por sus propias actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, al no encontrarse evidencia

⁷⁸⁵ Código de Conducta, pág. 12.

⁷⁸⁶ Informe Integrado, apartado: "Índice GRI", pág. 311.



en la documentación analizada, de evaluaciones llevadas a cabo por la organización, sobre riesgos en DDHH con respecto a sus propias actividades o como resultado de sus relaciones. En este sentido, hay que señalar que Sacyr opera en 4 países con un riesgo extremo en vulneración de los DDHH: México, Colombia, India y Libia.

Con respecto a cómo se posiciona Sacyr en contra de cualquier tipo de trabajo forzoso tanto internamente como en toda la cadena productiva, en el Informe Integrado, se dice⁷⁸⁷: "Sacyr no admite el trabajo infantil ni ninguna forma de trabajo forzoso u obligatorio y se compromete a respetar, de forma rigurosa, las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que regulan estas materias. En consecuencia, Sacyr no hará uso de ninguna de estas formas de trabajo ni incorporará a su actividad empresarial ningún producto o servicio procedente de ellas, y exigirá a todos sus empleados, proveedores y contratistas la observancia estricta de este principio. A lo largo de 2013 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".

Con respecto al trabajo infantil, tanto internamente como en toda la cadena productiva, a lo recogido en el párrafo anterior hay que sumar lo recogido en el Código de Conducta, donde se dice⁷⁸⁸: "El Grupo SyV no recurrirá al trabajo infantil ni incorporará a su actividad empresarial ningún producto o servicio procedente del mismo en ninguno de los países en los que actúe y velará por el cumplimiento de las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en relación con el trabajo de menores de edad". No obstante, no hay mención por parte de Sacyr a cómo identifica y evalúa las operaciones susceptibles de generar este tipo de trabajo.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

Sacyr cuenta con un sistema de prevención de riesgos laborales certificado de acuerdo con la Norma OSHAS 18001 que alcanza al 80% del Grupo en base a la cifra de negocio en 2013; no obstante, no se exponen datos de otros años que permitan evaluar su progresión. Con respecto a la representación de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales, el 45% del total del colectivo de trabajadores del Grupo Sacyr en España está representado en Comités de Seguridad y Salud, y un 7% de la plantilla total del Grupo cuenta con representación a través de los Delegados de Prevención, quienes sin llegar a formar parte de un Comité de Seguridad y Salud por no estar constituido, participan en los temas relacionados con la seguridad y salud a través de reuniones periódicas con representantes de la empresa. En cuanto a las estadísticas de siniestralidad laboral, Sacyr afirma haber disminuido el índice de incidencia con respecto al año pasado, pero sin aportar datos al respecto, siendo España la excepción, para la que informa que ha contabilizado entre su plantilla a una víctima mortal en Valoriza Servicios Medio Ambientales, además de catorce casos de enfermedad profesional. Y con respecto a la siniestralidad de los subcontratistas del Grupo, Sacyr informa que durante el año 2013 en España se ha registrado un accidente mortal y un accidente grave. Además, para el caso de España, ofrece información relativa a 2012 y 2013 sobre índices de incidencia, frecuencia,

⁷⁸⁷ Informe Integrado, pág. 128.

⁷⁸⁸ Código de Conducta, pág. 14.



gravedad y EEP; e informa a su vez para el caso de España sobre la tipología de los accidentes ocurridos en 2012 y 2013.

No hay evidencia de información relativa a cifras sobre evolución de salarios, evolución de la distancia entre el salario más bajo y el salario mínimo legal, el reparto por categorías del coste total de los salarios, o información relativa a si la organización se asegura de que los salarios garanticen un nivel adecuado de vida para el trabajador y su familia en el ámbito en el que éste desarrolle su actividad. Asimismo, no se presenta información salarial desglosada por países ni tampoco entre hombres y mujeres por escalas profesionales. A pesar de su compromiso con la eliminación de las diferencias retributivas entre hombres y mujeres que estén en las mismas condiciones y realicen la misma tarea, no es posible saber el grado de cumplimiento del mismo al no facilitar datos que muestren el nivel de progreso existente.

Con respecto a si la organización se compromete a que ningún trabajador sea objeto de ninguna forma de discriminación, maltrato o acoso sexual, psicológico, verbal o de cualquier otra forma por motivos de discapacidad, género, raza, ideología, sexualidad, etc., en el Código de Conducta, se dice⁷⁸⁹: "Los empleados del Grupo SyV deberán ser tratados de forma justa y con respeto, por parte de sus superiores, subordinados y compañeros, propiciando un ambiente de trabajo cómodo, saludable y seguro, absteniéndose de emplear cualquier conducta agravante o que suponga algún tipo de discriminación por motivos de raza, ideas religiosas, políticas o sindicales, nacionalidad, lengua, sexo, estado civil, edad o discapacidad. No incurrirán bajo ninguna circunstancia en conductas de acoso sexual, abuso de autoridad, ofensa u otra forma de agresividad y hostilidad que propicien un clima de intimidación". Este compromiso se repite y detalla en el Informe Integrado, donde se hace mención a un "Plan de igualdad de oportunidades", aunque no se ha podido acceder a él a través de la web corporativa de la organización.

Sacyr ofrece datos sobre el número de trabajadores desglosado por género para un total de 21 países en 2012 y 2013; por unidad de negocio de 2008 a 2013; por modalidad de contrato (fijos/eventuales) en 2012 y 2013; por plantilla media consolidada desglosado por género en 2012 y 2013 para España y "para el exterior"; ofrece datos de plantilla en base a titulación (superiores, medios, técnicos no titulados, administrativos, resto) en 2012 y 2013 para España y "para el exterior"; datos de plantilla combinando la información relativa a los criterios de titulación y género; datos sobre plantilla media consolidada en España por comunidades autónomas y áreas de negocio; información sobre distribución de plantilla por edad en España, con respecto a áreas de negocio y tramos de edad; y datos de plantilla en España desglosado por género y jornada.

Con respecto al derecho a la negociación colectiva y a la libertad de asociación de los trabajadores, en el Informe Integrado, se dice⁷⁹⁰: "Sacyr apoya los derechos de asociación, representación sindical y negociación colectiva de todos sus empleados, de acuerdo con las normas de cada país". Y en el Informe Integrado, se dice⁷⁹¹: "El 100% de la plantilla de Sacyr en España está acogido a convenios colectivos sectoriales, en función de la actividad desarrollada, y en el resto del mundo a aquellas normas nacionales y sectoriales que resultan de aplicación". No obstante, teniendo en cuenta que hay países donde los

⁷⁸⁹ Código de Conducta, pág. 14.

⁷⁹⁰ Informe Integrado, pág. 128.

⁷⁹¹ Informe Integrado, pág. 129.



derechos a la negociación colectiva y a la libertad de asociación no están reconocidos, no hay evidencia por parte de la organización, de procedimientos existentes para garantizar los derechos de los trabajadores con respecto a aquellos países cuyas normas nacionales no recojan en su totalidad las normas internacionales relativas a la libertad de asociación y al derecho a la sindicación y a la negociación colectiva, tanto internamente como en toda la cadena productiva. En este sentido, hay que señalar que Sacyr tiene presencia en 5 países con un nivel extremo de vulneración de derechos laborales (Colombia, India, Argelia, Qatar y Libia), eso sí, con una baja presencia de trabajadores en dichos países, oscilando el número de los mismos entre 10 y 15⁷⁹² empleados. Por otro lado, en Panamá, con un riesgo alto de vulneración de derechos laborales, Sacyr cuenta con más de 3000 trabajadores, siendo el segundo país con más empleados del Grupo y donde debería centrar sus esfuerzos en esta materia.

Con respecto a si la organización facilita información cuantitativa por país/área geográfica, sobre trabajadores sindicados, desarrollo de convenios colectivos, huelgas contabilizadas en el ejercicio, negociaciones con los trabajadores, etc., el único dato que se da al respecto es que el 100% de la plantilla de Sacyr en España está acogido a convenios colectivos sectoriales.

4.5. Impacto en la comunidad

Sacyr identifica los siguientes grupos de interés: empleados, accionistas, clientes, administraciones públicas, proveedores y contratistas, analistas e inversores, medios de comunicación, comunidades locales y ONGs y otros miembros de la sociedad civil. Para todos ellos, Sacyr describe los canales de comunicación establecidos al objeto de conocer y gestionar sus necesidades y expectativas, desde el punto de vista del receptor y el emisor. Así, se aprecian canales de comunicación accesibles y bidireccionales para la mayoría de los grupos de interés, con la excepción de las comunidades locales, las ONGs y otros miembros de la sociedad, para los que los medios de comunicación descritos son genéricos y cuya bidireccionalidad se limita al uso de buzones de correo electrónico. Además, no hay evidencia de información a cargo de la organización en referencia a cómo respeta los procesos de toma de decisiones y usos y costumbres en el ámbito local, siempre y cuando éstos no supongan una vulneración de los derechos humanos, estableciendo mecanismos concretos y adecuados para ello.

Con respecto a la existencia de un sistema de evaluación y gestión de riesgos e impactos económicos, sociales y ambientales en la comunidad local, no hay evidencia de información al respecto. En el Informe Integrado, con respecto al indicador SO1 de la Guía GRI 3.1⁷⁹³, se dice⁷⁹⁴: "El Grupo Sacyr, en función de las exigencias de la legislación de cada país, realiza o exige para la realización de los proyectos una evaluación del impacto sobre la comunidad local". No obstante, no hay evidencia en la documentación analizada de información sobre evaluaciones concretas de impactos sobre comunidades locales. En el Informe Integrado, apartado: "Índice GRI", con respecto al indicador SO9 de la Guía GRI

⁷⁹² Informe Integrado, pág. 100.

⁷⁹³ Indicador SO1, Guía GRI 3.1: "Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa".

⁷⁹⁴ Informe Integrado, apartado: "Índice GRI", pág. 311.



3.1⁷⁹⁵, se dice⁷⁹⁶: "El Grupo Sacyr no desarrolla operaciones con impacto negativo sobre las comunidades locales". En el Informe Integrado, apartado: "Índice GRI", con respecto al indicador SO10 de la Guía GRI 3.1⁷⁹⁷, se dice⁷⁹⁸: "Puesto que el Grupo Sacyr no desarrolla operaciones con impactos negativos sobre las comunidades locales donde actúa, no se ponen en marcha acciones destinadas a mitigar o prevenir dichos impactos, excepto las actuaciones medioambientales indicadas en el capítulo Compromiso medioambiental".

No hay evidencia en la documentación analizada de compromiso/política, por parte de Sacyr, para favorecer el empleo local, tanto de personal operativo como directivo. En el Informe Integrado, en referencia al indicador EC7 de la Guía GRI 3.1⁷⁹⁹, se dice⁸⁰⁰: "El Grupo SyV no dispone de procedimientos específicos que prioricen la contratación de personal local".

Con respecto a la existencia de un compromiso/política de contratación con proveedores locales que se traduzca en una evolución favorable de contratación de proveedores locales, no hay evidencia de información al respecto. En el Informe Integrado, en referencia al indicador EC6 de la Guía GRI 3.1⁸⁰¹, se dice⁸⁰²: "El Grupo Sacyr no dispone de una política global orientada a priorizar la contratación de proveedores locales". En este sentido, hay que señalar que esta ausencia de compromiso/política con los proveedores locales no favorece el desarrollo de industria local y por tanto una mejora de la economía en aquellas zonas donde el Grupo desarrolla sus actividades.

4.6. Corrupción

Sacyr se compromete a luchar contra la corrupción a través de las disposiciones anticorrupción recogidas en su Código de Conducta en relación a sobornos; regalos, obsequios y atenciones; prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo; y protección de datos personales. En el Informe Integrado, se dice⁸⁰³: "El Grupo Sacyr, está comprometido y colabora de forma decidida con los esfuerzos e iniciativas internacionales para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo".

Con respecto a cómo lucha Sacyr contra el blanqueo de dinero en su esfera de actividad, en el Código de Conducta, se dice⁸⁰⁴: "El Grupo SyV ha establecido los procedimientos necesarios para cumplir con la Ley 10/2010 de 28 de abril. Para ello se cuenta con el Protocolo Interno de Prevención de Blanqueo de Capitales, de obligado cumplimiento para los empleados del Grupo SyV, así como con un Departamento de Prevención y un Órgano de Control Interno, medios materiales e informáticos de detección de riesgos, política de

⁷⁹⁵ Indicador SO9, Guía GRI 3.1: "Operaciones con importantes repercusiones negativas reales o potenciales en las comunidades locales".

⁷⁹⁶ Informe Integrado, apartado: "Índice GRI", pág. 313.

⁷⁹⁷ Indicador SO10, Guía GRI 3.1: "Medidas de prevención y de mitigación aplicadas en operaciones con importantes repercusiones negativas reales o potenciales en las comunidades locales".

⁷⁹⁸ Informe Integrado, apartado: "Índice GRI", pág. 313.

⁷⁹⁹ Indicador EC7, Guía GRI 3.1: "Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas".

⁸⁰⁰ Informe Integrado, apartado: "Índice GRI", pág. 301.

⁸⁰¹ Indicador EC6, Guía GRI 3.1: "Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas".

⁸⁰² Informe Integrado, apartado: "Índice GRI", pág. 301.

⁸⁰³ Informe Integrado, pág. 63.

⁸⁰⁴ Código de Conducta, pág. 26.



admisión de clientes, examen de operaciones, programas de formación de sus empleados, examen anual por experto externo y demás procedimientos establecidos por la citada Ley. Cualquier duda puede canalizarse a través del citado Departamento en la dirección de correo: syv.prevencionbc@gruposyv.com". En el Informe Integrado a su vez, se identifican responsables, procedimientos operativos, sistemas y normas internas.

No hay evidencia de información sobre casos de corrupción recibidos a través de canal de comunicación con grupos de interés.

Sacyr aporta información en su Código de Conducta sobre anticorrupción y soborno, incluyendo información relativa a las relaciones contractuales de las empresas con el estado, la competencia leal y defensa de la competencia, y la prevención de conflictos de intereses.

En relación a la competencia leal y defensa de la competencia, Sacyr se posiciona afirmando: "El Grupo SyV se compromete a competir en los mercados de forma leal impulsando la libre competencia en beneficio de los consumidores y usuarios cumpliendo siempre las normas jurídicas en vigor". A este respecto, en el 2015 se ha hecho pública la multa que la CNMC ha impuesto a 39 empresas, entre ellas a Valoriza Servicios Medioambientales (perteneciente al Grupo Sacyr), por "considerar probada la existencia de una práctica concertada global de reparto del mercado por el cual las empresas sancionadas respetaron los clientes de sus competidores, tanto públicos como privados, se repartieron los nuevos e intercambiaron información comercial sensible". Los hechos probados sobre las irregularidades en los concursos públicos de servicios en ayuntamientos de toda España van desde el año 2000 al año 2013⁸⁰⁵. Esta información revela el grave incumplimiento del compromiso que el Grupo Sacyr ha hecho de su código de conducta y pone de manifiesto la ineficacia de la simple exposición de los mismos en un código, sin la implantación de los pertinentes mecanismos, controles y resultados, que busquen garantizar al máximo su cumplimiento. Según estas informaciones⁸⁰⁶, el beneficio total obtenido por parte de las 39 empresas ha sido de 3.800 millones de euros, donde en el caso del ayuntamiento de Madrid los sobrecostes de los contratos rondaban el 35%, lo que evidencia el perjuicio para las administraciones públicas en su condición de clientes y por consiguiente para todos los ciudadanos.

Con respecto a información relativa a la cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos cuya función principal sea financiarlos a ellos y a sus candidatos, en el Informe Integrado se dice⁸⁰⁷: "No se realizan aportaciones a partidos políticos o relacionados". Y en el Código de Conducta, se añade⁸⁰⁸: "No podrán realizarse donaciones a ningún partido político o a favor de sus representantes, salvo en aquellos casos previstos expresamente en la legislación aplicable". Teniendo en cuenta el área de actividad del Grupo Sacyr, el sector de la construcción, caracterizado por una alta contratación del sector público, sería deseable una explicación más amplia de su política sobre este particular. En este sentido, es especialmente preocupante la falta de información sobre

⁸⁰⁵ [La CNMC sanciona con un total de 98,2 millones de euros a 39 empresas y tres asociaciones de gestión de residuos y saneamiento urbano](#)

[La CNMC desmonta el 'cártel de la basura' formado por ACS, FCC, Ferrovial y Sacyr](#)

[Así amañaba el cártel de la basura](#)

⁸⁰⁶ [El cártel de la basura](#)

⁸⁰⁷ Informe Integrado, apartado: "Índice GRI", pág. 312.

⁸⁰⁸ Código de Conducta, pág. 30.



medidas que garanticen de forma efectiva el cumplimiento de estos compromisos. En la información analizada no se ha encontrado mención a las informaciones aparecidas en diversos medios de comunicación sobre la imputación, por presuntas donaciones al Partido Popular de Castilla la Mancha, del expresidente del Grupo Sacyr D. Luis del Rivero y del actual presidente D. Manuel Manrique⁸⁰⁹.

Con respecto a la 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, en el Código de Conducta, con respecto a la relación con gobiernos y autoridades, se dice⁸¹⁰: "El Grupo SyV manifiesta su neutralidad política y se compromete a cumplir fiel y respetuosamente con todas las obligaciones legales a las que esté sujeto en cualquier país donde desarrolle su actividad". En este sentido, sería deseable que Sacyr informara en su memoria de los instrumentos que utiliza, los recursos que invierte, y las actividades que lleva a cabo en relación a la defensa legítima de sus intereses, como por ejemplo su pertenencia al 'lobby' de la construcción español Seopan⁸¹¹ y sus posibles actuaciones de presión política.

4.7. Protección de los consumidores

En el Código de Conducta, se dice⁸¹²: "El Grupo SyV asume el compromiso con la Calidad Total facilitando los recursos necesarios para alcanzar la Excelencia y estableciendo las medidas apropiadas para asegurar que la política de calidad sea practicada por todos los empleados, quienes deberán actuar de una forma íntegra con los clientes de la Compañía, teniendo como objetivos la consecución de los más altos niveles de calidad, la excelencia en la prestación del servicio y el desarrollo a largo plazo de unas relaciones basadas en la confianza y respeto mutuo". No obstante, aparte de este compromiso con la Calidad Total, no se observan mecanismos, por parte de Sacyr, que garanticen que la organización no produce, distribuye, comercializa u ofrece productos potencialmente dañinos para los consumidores, bien por su uso y manipulación, bien por los materiales/sustancias y/o compuestos utilizados.

Sacyr cuenta con un sistema de gestión de la calidad conforme a las normas ISO 9001 aunque sólo ofrece información sobre actividades certificadas por áreas de negocio con respecto a tres países: España, Chile y Portugal. Además, sólo se ofrecen datos para 2013, lo que dificulta valorar la progresión en este aspecto.

Con respecto a si la empresa facilita información relevante para el consumidor y está disponible de manera fácil y transparente, en el Informe Integrado, se dice⁸¹³: "Dadas las actividades profesionales del Grupo Sacyr, no existe la necesidad ordinaria de etiquetado de productos y servicios. El Grupo Sacyr garantiza, no obstante, el cumplimiento de todas sus obligaciones legales de información al cliente, particularmente información sobre las calidades de los materiales empleados, instrucciones para el mantenimiento, datos de contacto y reclamación, etc." Con respecto a los programas de cumplimiento de las leyes o

⁸⁰⁹ http://cincodias.com/cincodias/2013/10/12/empresas/1381571614_911792.html

<http://www.elmundo.es/elmundo/2013/10/11/espana/1381496635.html>

⁸¹⁰ Código de Conducta, pág. 23.

⁸¹¹ <http://www.seopan.es/asociadas.php?Opcion=0>

⁸¹² Código de Conducta, pág. 22.

⁸¹³ Informe Integrado, apartado: "Índice GRI", pág. 314.



la adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios, se dice⁸¹⁴: "El Grupo Sacyr no se encuentra actualmente adherido a estándares o códigos voluntarios que regulen esta materia. No obstante, existe un código de conducta que cubre todas las áreas de gestión". En este sentido, hay que señalar que la única información relativa a publicidad, se encuentra en el Código de Conducta, donde se dice⁸¹⁵: "Los empleados del Grupo SyV no realizarán publicidad engañosa de la actividad de sus negocios y evitarán toda conducta que constituya o pueda constituir un abuso o restricción ilícita de la competencia". No obstante, no se aprecian mecanismos de implementación en la documentación analizada para garantizar estos compromisos, y con respecto a la afirmación de que hay un Código de Conducta que cubre todas las áreas de gestión, tal declaración resulta genérica ya que el Código de Conducta establece compromisos y pautas de conducta, pero no de gestión.

Sacyr cuenta con tres mecanismos de escucha al cliente. El primero son encuestas de satisfacción para conocer el grado de satisfacción del cliente con los productos y servicios adquiridos, así como sus necesidades y expectativas, siendo la información obtenida a través de esta vía utilizada como referencia para alimentar los procesos de mejora continua. En segundo lugar, el diálogo directo, con el que Sacyr pretende mantener una relación estrecha y duradera con los clientes, basada en la cercanía y el diálogo constante, y para el que la entidad expone de manera concreta el caso de las administraciones públicas, afirmando que éstas requieren reiteradamente los servicios de distintas empresas del Grupo, y que Sacyr comparte con ellas una historia común. Y en tercer lugar, el servicio posventa, a través del cual Sacyr recibe las posibles quejas y reclamaciones de los clientes, y dispone las medidas adecuadas para solucionar las causas que las hayan motivado. No obstante, hay que señalar que, con respecto a las encuestas de satisfacción, Sacyr sólo ofrece datos correspondientes a 2012 por áreas de negocio para España, Chile y Portugal, y que, aunque informa de que para cada reclamación recibida se realiza una investigación y se adoptan las medidas oportunas para su resolución, siendo el porcentaje de resolución de dichas reclamaciones del 100 % en 2013, no se aporta información sobre los procesos de investigación, así como sobre las medidas tomadas para la resolución de cada reclamación. Además, Sacyr tampoco informa de las medidas tomadas en referencia a las quejas y reclamaciones de los clientes en el servicio posventa.

Con respecto a la información aportada en relación a la existencia de mecanismos de solución de reclamaciones y compensaciones a los consumidores, Sacyr, en su Informe Integrado, afirma que para cada reclamación recibida se realiza una investigación y se adoptan las medidas oportunas para su resolución, siendo el porcentaje de resolución de dichas reclamaciones del 100 % en 2013. No obstante, aparte de este dato, no hay ningún otro relativo a información sobre mecanismos de solución de reclamaciones y compensaciones a los consumidores. Asimismo, tampoco se ha encontrado evidencia de información relativa a datos cuantitativos de reclamaciones, número de reclamaciones, causa de las mismas, y resultado de la gestión.

Llama la atención que Sacyr, en relación a las multas recibidas en el ámbito de la responsabilidad de producto o derivadas del incumplimiento de normativa, remita continuamente a las mismas páginas del Informe Integrado, en las cuales sólo se da

⁸¹⁴ Informe Integrado, apartado: "Índice GRI", pág. 314.

⁸¹⁵ Código de Conducta, pág. 20.



información relativa a temas medioambientales sin exponer nada relativo a otras dimensiones. Esta falta de datos resulta aún más sorprendente cuando se conocen informaciones como la multa impuesta a Sacyr por el ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, de un total de 450.000 euros, por incumplir el pliego de condiciones para la prestación del servicio de gestión del agua del municipio⁸¹⁶. Por ello sería deseable que para futuros informes Sacyr realizara este ejercicio de transparencia y mejorara los datos que ofrece, que pueden llevar a confusión a sus grupos de interés respecto al desempeño real de la compañía en estos aspectos.

4.8. Gobierno corporativo

Sacyr, en el Informe de Gobierno Corporativo, informa sobre las medidas de blindaje respecto a los puestos de la Administración y el Consejo que existen en la organización. En este sentido, se informa del tipo de beneficiario: directivo; informándose de que son cuatro los beneficiarios (el año pasado eran 2), pero sin concretar el nombre de los mismos, e informándose a su vez sobre la descripción del acuerdo. Por otro lado, no se da información sobre quién autoriza las cláusulas, ya que en el Informe de Gobierno Corporativo se dice que no las aprueba ni el Consejo de Administración ni la Junta general, pero no se concreta más. Hay que señalar que la Junta General es informada sobre las cláusulas.

Con respecto al establecimiento de un canal de denuncias confidencial para empleados, hay que señalar que el organismo encargado de velar por el cumplimiento del Código de Conducta es el Órgano de Cumplimiento del Código de Conducta, cuya función es gestionar la Línea de Asesoramiento y Denuncia del Código de Conducta, que es el medio por el que los empleados de Sacyr pueden informar de incumplimientos de las disposiciones de dicho código. Este servicio es de uso confidencial y todos los empleados pueden acceder a él a través de la Intranet del Grupo y del correo electrónico y postal. En este sentido, Sacyr informa que a lo largo de 2013 la Línea de Asesoramiento y Denuncia del Código de Conducta, ha recibido 3 denuncias, todas ellas admitidas a trámite, y que a fecha de cierre del Informe Integrado 2013 se encuentran en fase de tramitación.

No hay evidencia de la existencia de un canal anónimo para que todas las partes interesadas puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos.

Sacyr ha elaborado en 2013 el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas, en el que se incluye la política de retribuciones aprobada por el Consejo para el año ya en curso y la prevista para los años futuros, así como un resumen global de cómo se aplicó la política de retribuciones en el ejercicio pasado. El informe ha sido aprobado por el Consejo de Administración y ha sido sometido a votación consultiva de la Junta General como punto separado del día.

Con respecto a las medidas adoptadas para procurar incluir en el Consejo de Administración un número adecuado de mujeres, en el Informe de Gobierno Corporativo, se dice⁸¹⁷: "La sociedad ha mantenido conversaciones con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para la suscripción voluntaria de acuerdos de promoción de la

⁸¹⁶ http://www.eldiario.es/canariasahora/politica/Santa-Cruz-mantiene-Sacyr-Vallehermoso_0_137187373.html

⁸¹⁷ Informe de Gobierno Corporativo, pág. 12.



mujer en la alta dirección y el Consejo de Administración de las sociedad, condicionado esto último al alcance de los criterios que apruebe la CNMV en su actual revisión de la normativa de gobierno corporativo. Se está trabajando en la modificación del Reglamento del Consejo para mejorar su tenor literal en diversas materias incluida la diversidad de género, estando igualmente pendiente este último aspecto del criterio final de la CNMV al respecto". A lo que se incluye una explicación de medidas genéricas relativas a la comisión de nombramientos. No obstante, Sacyr en 2013 no cuenta con ninguna consejera en su Consejo de Administración ya que en 2012 salió la única mujer que tenía el Consejo y no se ha vuelto a nombrar nuevas consejeras.

Sacyr, en su Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas, publica la remuneración individualizada de cada uno de los consejeros (incluyendo la retribución por el ejercicio de funciones ejecutivas) devengada durante el ejercicio, pero no así de la alta dirección. Las mismas incluyen por un lado las retribuciones en metálico, comprendiendo sueldos, remuneración fija, dietas, retribución variable a corto plazo, retribución variable a largo plazo, retribuciones por pertenencia a comisiones del Consejo, indemnizaciones y "otros conceptos"; y por otro, las retribuciones basadas en acciones y sistemas de ahorro a largo plazo, siendo el importe de estas retribuciones igual a cero. Sacyr informa de las retribuciones devengadas por los consejeros de la sociedad por su pertenencia a consejos en otras sociedades del grupo, desglosándolas en los mismos conceptos que en el caso anterior. Además, en el resumen de las retribuciones, se informa conjuntamente por un lado de la retribución devengada en la sociedad, y por el otro, de la retribución devengada en sociedades del Grupo. Por último, Sacyr informa de que el Consejo de Administración de 28 de febrero de 2013, determinó los límites estatutarios por resultados, pudiendo alcanzar hasta un 25% de la retribución de cada consejero. En 2013, el Consejo no ha percibido el 25% de la retribución de referencia como consecuencia del cierre del ejercicio en pérdidas.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,02**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **0,99**, situándose en un área de *información anecdótica*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,19**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

Sacyr cuenta con compromisos y políticas desarrolladas en materias relevantes desde una perspectiva de RSC; sin embargo, esos compromisos y políticas no se traducen adecuadamente en mecanismos y sistemas de gestión, que garanticen su desarrollo y materialización en la práctica. Así, pese a los compromisos adquiridos, Sacyr no ofrece información relevante con respecto a la implementación de tales compromisos en materia de DDHH, derechos laborales, relaciones con la comunidad, protección de los consumidores, y en menor medida, medioambiente. En materia de lucha contra la corrupción y el blanqueo de dinero, se observan mayores compromisos y procedimientos de implementación, aunque a la vista de los resultados e informaciones publicadas aún se está lejos de garantizar su cumplimiento. Como aspecto positivo hay que sumar el hecho de que Sacyr sea una de las pocas entidades del IBEX 35 que no tiene empresas sin perfil operativo en paraísos fiscales. En este sentido, junto con la información en materia de corrupción, el área de gobierno corporativo es la que presenta mayor y más detalle de



información, al estar sometida a una mayor regulación, en detrimento de otros ámbitos de la responsabilidad social.

Hay que señalar que, aunque Sacyr aporta información desglosada por países, en ningún caso ha aportado información relativa a todos los territorios en los que actúa, y cuando provee información desglosada, los países incluidos son aquellos en los que la organización tiene mayor actividad, no coincidiendo estos países en ocasiones con aquellos en los que la organización opera y se da mayor riesgo de vulneración de derechos fundamentales en materia de sostenibilidad. Esto limita considerablemente un adecuado seguimiento del esfuerzo del Grupo en materia de RSC en aquellos lugares donde el riesgo de violación de DDHH, derechos laborales y normativa nacional e internacional medioambiental es más latente, y donde además, se presenta una gran biodiversidad y diversidad cultural dentro las operaciones del Grupo. En este sentido, es importante recordar que Sacyr cuenta con varias áreas de negocio y actividad en 23 países.

Por otro lado, hay una tendencia generalizada, por parte de Sacyr, a informar sobre los impactos positivos en materia de sostenibilidad, pero no así de los negativos, con la excepción de la información relativa a derrames accidentales. Además, la información que la organización aporta, no parece estar desarrollada a partir de un estudio de materialidad según la información facilitada en su memorias, lo que no permite crear una idea clara sobre la dimensión real de la empresa en términos del alcance de sus impactos desde una perspectiva de desarrollo sostenible.

Por último, es importante resaltar el peso que Sacyr pone en sus trabajadores para gestionar la RSC del Grupo a través de su Código de Conducta. En este sentido, es significativo que durante 2013 el Órgano de Cumplimiento del Código de Conducta, organismo encargado de velar por su cumplimiento, sólo haya recibido 3 denuncias a través de la Línea de Asesoramiento y Denuncia del Código de Conducta, todas ellas admitidas a trámite, y que a fecha de cierre del Informe Integrado 2013 se encuentran en fase de tramitación. Teniendo en cuenta el número de empleados, actividades y países en los que Sacyr opera, así como el peso que la entidad pone en su Código de Conducta y en el Órgano de Cumplimiento para gestionar aspectos vitales de su RSC, las evidencias sobre vulneraciones del Código y respuestas a las mismas, resultan muy poco significativas en relación a la dimensión del Grupo y a los posibles impactos de sus actividades con respecto a los compromisos a los que la organización se adhiere, a lo que se suma el hecho de que Sacyr no informe de las causas, así como el tratamiento y procedimiento dado a cada una de las 3 denuncias. En este sentido, es sorprendente que no se informe de ninguna denuncia recibida por parte de algún empleado en relación a la multa impuesta por la CNMC⁸¹⁸, y en la que se expone que “han quedado acreditados contactos y acuerdos bilaterales entre determinadas empresas del sector”, entre ellas Valoriza, perteneciente al Grupo Sacyr. Resulta llamativo que ninguno de los empleados concedores de estos acuerdos denunciara los hechos durante los años que se han producido, o que si lo hicieron, no se tomaron las medidas oportunas para su corrección y denuncia, lo que pone de manifiesto la ineficacia del mecanismo implantado.

Atendiendo a los principios de transparencia, e inclusividad y participación de los grupos de interés, hay que señalar que Sacyr no parece hacer una inclusión equilibrada de los

⁸¹⁸ <http://www.cnmc.es/CNMC/Prensa/TabId/254/ArtMID/6629/ArticleID/1069/La-CNMC-sanciona-con-un-total-de-982-millones-de-euros-a-39-empresas-y-tres-asociaciones-de-gesti243n-de-residuos-y-saneamiento-urbano.aspx>



grupos de interés en su estrategia de RSC, ya que no se aprecian canales de comunicación accesibles y bidireccionales con las comunidades locales, las ONGs y otros miembros de la sociedad. Por otro lado, el Informe Integrado ha sido confeccionado siguiendo las directrices en materia de Responsabilidad Corporativa del Global Reporting Initiative (GRI, versión 3.1). En este sentido, hay que señalar, que no hay alusión a declaración de seguimiento de los Principios de la Norma AA1000, hecho que no favorece la inclusión equilibrada de los distintos grupos de interés de Sacyr al objeto de definir la materialidad de los impactos de la organización y la respuesta ante los mismos. Teniendo en cuenta que para poder hablar de transparencia, Sacyr debe hacer una presentación completa de información sobre asuntos e indicadores necesarios para reflejar los impactos y los procesos en materia de sostenibilidad, así como los procedimientos e hipótesis utilizados para elaborar dicha información y permitir que los grupos de interés tomen decisiones; en la medida en que Sacyr desarrolle en el futuro una comunicación fluida con las comunidades en las que opera, así como con las ONGs y otros miembros de la sociedad civil, implementando canales de comunicación concretos, fluidos y bidireccionales para ello, avanzará en la transparencia de su política de RSC y en su desempeño en sostenibilidad.

En referencia al principio de auditabilidad y fiabilidad, tanto la información en materia de sostenibilidad aportada por Sacyr como los procedimientos seguidos en la preparación de la memoria, cumplen en gran medida con las bases para que la información sea fiable mediante verificación externa.

En lo relativo al principio de materialidad, no hay evidencia de información relativa a un análisis de materialidad por parte de Sacyr, al objeto de definir qué impactos y riesgos son los más importantes y a los cuales se les debe prestar mayor atención con el fin de evitarlos o mitigarlos al máximo. Tampoco hay evidencias, que no sean genéricas, de que se hayan tenido en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas para conocer los impactos significativos de la empresa.

Con respecto al principio de exhaustividad, los criterios son cobertura y alcance para definir los límites de la información. En el Informe Integrado, se dice⁸¹⁹: "Sacyr ha asumido el compromiso de mantener la coherencia en lo referente a los límites y el alcance de sus sucesivos informes integrados, por lo que este documento pretende abarcar, del mismo modo que lo hacían otros informes anteriores, el conjunto de las actividades de Sacyr en todos los países en los que opera, cambiando únicamente el ámbito temporal, ahora referido al año 2013. En algunos casos, y debido generalmente a la ausencia de datos globales, la información contenida en este informe no puede hacer referencia al Grupo en su conjunto, una circunstancia que ha sido reflejada expresamente en los puntos del informe donde se produce". No obstante, a pesar de esta afirmación, el análisis del Informe Integrado muestra que es en la mayoría de los casos cuando el alcance de los datos no abarca el conjunto de las actividades de Sacyr, estando en gran medida limitado a un máximo de 9 países: España, Chile, Portugal, Angola, Cabo Verde, Brasil, Togo, Mozambique y Bolivia; y en menor medida a un máximo de tres países: España, Chile y Portugal. En este sentido, hay que señalar que Sacyr opera en los siguientes países con un nivel extremo en riesgo climático: Mozambique y Perú; en los siguientes países con un riesgo extremo en vulneración de los DDHH: México, Colombia, India y Libia; en los siguientes países con un nivel extremo en el índice global de derechos laborales: Colombia,

⁸¹⁹ Informe Integrado, pág. 290.



India, Argelia, Qatar y Libia (aunque el número de trabajadores de Sacyr en estos territorios es muy reducido, no ocurriendo lo mismo para el caso de Panamá, con nivel de riesgo alto, y donde Sacyr cuenta con más de 3000 trabajadores); y en los siguientes países con percepción extrema de la corrupción: Argelia y Libia. Y que por tanto, Sacyr no ofrece ningún tipo de información desglosada sobre estos países.

Atendiendo al principio de relevancia, no hay evidencia de que Sacyr haya llevado a cabo un análisis de materialidad de sus impactos, lo que dificulta el establecimiento por parte de la entidad de los asuntos materiales, al no existir un estudio de los mismos. Teniendo en cuenta que la relevancia de los asuntos materiales para la entidad será resultado de la importancia asignada por parte de la empresa a sus diferentes grupos de interés, y que a lo largo del análisis del Informe Integrado de Sacyr, no se han apreciado canales de comunicación directos, bidireccionales y sistematizados a nivel corporativo con las comunidades locales, las ONGs y otros miembros de la sociedad civil, la determinación de lo que es relevante para la organización desde una perspectiva de desarrollo sostenible, estará limitada por la falta de una inclusión equilibrada de todas las partes interesadas en el diseño de la estrategia de RSC del Grupo.

En referencia al contexto de sostenibilidad, hay que señalar que, con excepción de ciertos riesgos en materia de biodiversidad en España, Portugal y Chile, no hay evidencia de que Sacyr analice sus riesgos en materia de sostenibilidad y aporte información sobre los posibles impactos de la organización en referencia a esos riesgos. En este sentido, parece que Sacyr limita el contexto de sostenibilidad a aquellos aspectos que tienen un impacto financiero en la maximización del valor de la empresa a largo plazo para sus accionistas e inversores, sin prestar la necesaria atención a los impactos sociales, ambientales y económicos que superan ese umbral. Por tanto, la exhaustividad y la relevancia de la información recogida en el Informe Integrado quedan determinadas por este contexto de maximización de valor a largo plazo. En la medida en que Sacyr analice en mayor medida sus riesgos en materia de RSC y aporte información sobre los impactos de la organización en referencia a esos riesgos, y para ello, tenga en cuenta las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés a partir de canales de comunicación válidos, podrá integrar en su enfoque de RSC, tanto la sostenibilidad de sus beneficios a largo plazo como la sostenibilidad desde una perspectiva de desarrollo sostenible.

En lo relativo a los principios de precisión, neutralidad y equilibrio, y comparabilidad, la información que aporta Sacyr no es lo suficientemente detallada para que los distintos grupos de interés puedan valorar correctamente el desempeño de la entidad en las distintas dimensiones de la RSC, existiendo diferencias entre la utilidad de esta información para empleados, accionistas, clientes, administraciones públicas, proveedores y contratistas, analistas e inversores, y medios de comunicación, por un lado, y comunidades locales, ONGs y otros miembros de la sociedad civil, por el otro. A esto hay que sumar la existencia de diferencias en el suministro de información, por parte de Sacyr, con respecto a los países en donde opera, como ha quedado reflejado anteriormente en el análisis del principio de exhaustividad. Sacyr, a excepción de la información relativa a derrames accidentales, no informa sobre aspectos negativos, y la información que presenta a lo largo del Informe integrado, presenta un horizonte temporal limitado en la mayoría de los casos al año 2013, o a los años 2013 y 2012, lo que dificulta que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización tanto por el paso del tiempo como con respecto a otras organizaciones.



Atendiendo al principio de claridad y periodicidad, hay que señalar que la información que contiene el Informe Integrado de Sacyr está orientada a unos grupos de interés más que a otros, no siendo accesible para aquellos que no hablan inglés o español. La redacción del informe es sencilla y de fácil comprensión; las memorias se presentan a tiempo y siguiendo un calendario periódico establecido.



TÉCNICAS REUNIDAS, S.A. (Técnicas Reunidas)

1. Datos generales de la entidad

Productos/servicios

Técnicas Reunidas (TR) ofrece a sus clientes servicios de construcción e ingeniería de proyectos, principalmente relacionados con el ámbito de la energía, petróleo y gas, refino y petroquímica, infraestructuras e industria. Realización de todo tipo de 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 y 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, Argelia, Australia, Bolivia, Canadá, Chile, China, Emiratos Árabes Unidos, Egipto, España, Grecia, Holanda, India, Hungría, México, Omán, Panamá, Portugal, Reino Unido, Rusia y Turquía.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, Técnicas Reunidas no ha cotizado en índices bursátiles de inversión socialmente responsable.

Normativa Internacional

Técnicas Reunidas no expresa compromiso alguno con el cumplimiento de normativas internacionales.

Estándares voluntarios

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



- El Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2011.
- Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad” de Global Reporting Initiative versión G4, nivel core.

Además informa de la aplicación de diversos estándares tales como los relativos a las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 y OHSAS 18001 principalmente.

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
DOCUMENTO DE CONVOCATORIA DE LA JUNTA DE ACCIONISTAS.	
INFORME DE ACUERDOS ADOPTADOS POR LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS.	
INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO.	
REGLAMENTO DE CONDUCTA EN EL MERCADO DE VALORES.	
REGLAMENTOS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.	
REGLAMENTO DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS.	
CERTIFICADO DE REGISTRO OHSAS 18001	
CERTIFICADO DE REGISTRO ISO 14001	
ESTATUTOS SOCIALES.	
COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.	
INFORME ANUAL DE RESULTADOS.	
INFORME ANUAL DE CUENTAS INDIVIDUALES.	
INFORME ANUAL DE CUENTAS CONSOLIDADAS.	
INFORME DE PROGRESO, PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS.	
MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2013	Incluye o se presenta como el Informe de progreso.
INFORME DE ACUERDOS PROPUESTOS A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS.	



2. Tablas de resultados

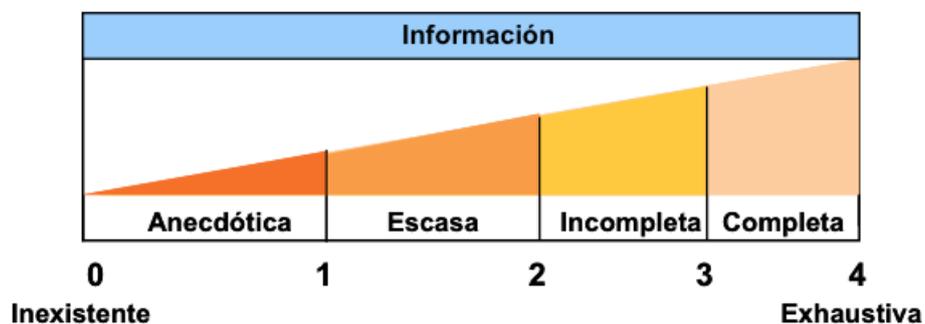
Tabla 1 - Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,07
DERECHOS HUMANOS	0,70
COMUNIDAD	0,73
CORRUPCIÓN	0,20
CONSUMO	0,71
SISTEMAS DE GESTIÓN	0,92
TOTAL EMPRESA	0,72

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	0,68
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	0,92

Tabla 3 - Grados de calidad en la información





3. Contexto general

Técnicas Reunidas opera o tiene presencia en un importante número de países (20), algunos de ellos clasificados como de alto o extremo riesgo en relación a una serie de dimensiones fundamentales⁸²⁰:

- Riesgos relativos al medioambiente.

Técnicas Reunidas opera en un ámbito con alto impacto medioambiental (servicios de construcción e ingeniería de proyectos, principalmente relacionados con el ámbito de la energía, petróleo y gas, refinado y petroquímica, infraestructuras e industria) y en países en los que este tipo de riesgo es elevado, especialmente en lo relativo a cambio climático (Bolivia, China, Egipto, Méjico, Panamá y Turquía) y emisiones de CO₂ (Abu Dhabi, Arabia Saudita, Australia, Canadá, China, Egipto, España, Grecia, Holanda, Hungría, Méjico, Omán, Panamá, Portugal, Reino Unido, Rusia y Turquía).

- Riesgos relativos a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales y la brecha de género.

Análogamente la empresa mantiene actividades en países en los que los Derechos Humanos y los Derechos Laborales no están suficientemente protegidos por las legislaciones nacionales (Abu Dhabi, Arabia Saudita, Argelia, Bolivia, China, Egipto, India, Méjico, Omán, Panamá, Rusia y Turquía). Así, por ejemplo, respecto a la libertad de asociación y negociación colectiva, se observan riesgos especialmente en China y Arabia Saudita.

TR opera en países calificados por el World Economic Forum de alto riesgo de discriminación por género⁸²¹ (China, India, Emiratos Árabes, Argelia, Chile, México, Grecia, Hungría, Rusia, Turquía) y de riesgo extremo (Arabia Saudí, Omán y Egipto).

Un riesgo difícil de ponderar en este tipo de empresas es el de reconversión de las plantas e instalaciones por ellas diseñadas y fabricadas para otros usos como los de la industria armamentística. La empresa ya ha tenido que afrontar riesgos de este tipo en el pasado, lo que ha llevado a la paralización de proyectos en países como Libia.

- Riesgos relativos a prácticas de corrupción, de inadecuado gobierno corporativo y de evasión fiscal.

La empresa opera en países en los que estos riesgos, según el Índice de Percepción de la corrupción (Corruption Perception Index 2013)⁸²² presentan un nivel alto (en distinto grado Bolivia, España, India, Abu Dhabi, Arabia Saudita, Argelia, China, Egipto, Méjico, Omán, Rusia y Turquía).

La empresa elabora sus sistemas de gestión de riesgos laborales y ambientales y su memoria de sostenibilidad basándose en la Global Reporting Initiative (GRI). En el análisis de materialidad clasifica diversos aspectos según su relevancia para TR y sus grupos de interés. La lucha contra la corrupción, la libertad de asociación, o el cumplimiento

⁸²⁰ Este análisis se lleva a cabo a partir de la información facilitada por Maplecroft: <http://maps.maplecroft.com>

⁸²¹ <http://reports.weforum.org/global-gender-gap-report-2014/>

⁸²² <http://www.transparency.org/cpi2013/results>



regulatorio son considerados de baja relevancia por y para la empresa; la salud y la seguridad, la educación y capacitación, el empleo, la I+D los de máxima relevancia. Considerados también de alta relevancia, están las emisiones de CO₂, la diversidad e igualdad de oportunidades y el agua. Los efluentes y residuos, la energía y las certificaciones HSE (seguridad y salud en el trabajo y ambiente) se sitúan en la franja de relevancia o materialidad media.

Se han encontrado muy pocas evidencias de que Técnicas Reunidas haya incrementado en 2013 los esfuerzos por implementar medidas para afrontar los riesgos anteriormente descritos con respecto al 2012. La empresa realiza una memoria de sostenibilidad en la que integra el informe de progreso por su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Este documento ofrece información general pero no detalla los riesgos y las medidas contempladas en los países donde actúa.

Frente a los riesgos relativos al medioambiente, en la memoria de sostenibilidad se enuncian una serie de compromisos genéricos como el de aplicar un sistema de gestión ambiental acorde con la normativa ISO 14001. Sin embargo, el certificado de AENOR disponible en su portal de Internet se refiere sólo a las actividades que se realizan en su central de Madrid. También se afirma que en los proyectos desarrollados se respetan las normativas medioambientales de los países en los que dichos proyectos son implantados y que los proyectos que se desarrollan en Europa cuentan con la correspondiente declaración de impacto ambiental. Aparentemente, según informa⁸²³ en el Informe de Progreso, estos estudios de análisis de impacto ambiental son realizados para todos los proyectos de la empresa, pero sería conveniente disponer de una tabla en la que sintetizase por un lado el análisis de riesgos realizado para cada proyecto en cada país y por otro el compromiso asumido por la compañía frente a los riesgos detectados. En cualquier caso es necesario contar con información más detallada por país, por proyecto y por grupo de interés de los principales impactos detectados así como de las medidas tomadas frente a los riesgos descritos. No debería ser necesario recalcar que las exigencias normativas en materia ambiental son muy dispares en función de los diferentes países, por lo que una afirmación de respeto a la legalidad no aporta demasiada información sobre la gestión del riesgo en este ámbito.

Este tipo de empresas supone un reto a la hora de evaluar el grado de responsabilidad en los riesgos actuales y potenciales relativos al medioambiente, ya que al ser intermediaria de las industrias extractivas no es responsable formal y directa del impacto ambiental originado por estas, pero en la gestión de su cartera de proyectos, de I+D+i, la empresa está decidiendo participar en proyectos para energías renovables o altamente contaminantes, mediante tecnologías más o menos impactantes. En este sentido en 2013, TR se ha centrado en proyectos que incluyen actividades de refinado y de producción de petróleo y gas y ha participado en el mantenimiento y diseño de centrales nucleares.

Frente a los riesgos relativos a los Derechos Humanos y los Derechos Laborales sólo se menciona que como firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, incluye cláusulas específicas sobre derechos humanos en los contratos con proveedores que operan en países de riesgo.

⁸²³ Informe de Progreso 2012, página 41.



Frente a los riesgos relativos a prácticas de corrupción, de inadecuado gobierno corporativo y de evasión fiscal no existe información adicional que la aportada en el Informe de Progreso del Pacto Mundial en 2012. A fecha de publicación de su Informe de Gobierno Corporativo, estaba previsto un Código de Conducta para el año 2014. Tanto en el caso de lucha contra la corrupción como en el caso de adecuación del gobierno corporativo su única medida es explicitar un compromiso genérico de respeto a la legalidad. No es posible conocer hasta que punto es esto cierto ya que no se aportan datos sobre medidas concretas. En el caso de la adecuación del gobierno corporativo se puede consultar el Informe de Gobierno Corporativo a través de la página web de la compañía. En dicho informe se observa que, efectivamente, las medidas que se adoptan están limitadas a lo que la normativa correspondiente exige. Finalmente, los datos sobre fiscalidad son confusos y de difícil acceso, por lo que no es posible determinar cual es la actitud de la empresa en este ámbito.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

Técnicas Reunidas opera en numerosos países y cuenta, además de sus filiales, con numerosas Uniones Temporales de Empresas (UTE) sobre las que indica el porcentaje de participación, pero no el país en el que se está ejecutando el proyecto. Con información disponible de sus cuentas anuales se ha identificado que posee cinco filiales en territorios y/o países considerados paraíso fiscal de acuerdo con la metodología empleada por el Observatorio de RSC⁸²⁴. En cuatro de ellas indica la actividad, estando relacionada con la actividad principal del grupo y son empresas auditadas. Por el contrario cuenta con una filial en Panamá sobre la que no indica su actividad y de la que viene informando en los últimos años analizados que se encuentra inactiva.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Técnicas Reunidas Trade Panamá, S.A.	Panamá	Sociedad inactiva

Técnicas Reunidas no informa sobre cuáles son sus políticas y planes en relación a su presencia en paraísos fiscales. Aunque sin especificar la cantidad porque la información consolidada se ofrece por regiones, Omán y Holanda están entre los principales países en los que los se han generado ingresos por operaciones con clientes externos⁸²⁵. 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 para no residentes y/o 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.

⁸²⁴ Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC".

⁸²⁵ Cuentas Anuales Consolidadas, pg. 47.



En términos de impacto económico de la empresa a través del pago de impuestos no existe desglose por países. Informa que el tipo impositivo real ha sido del 15⁸²⁶% (14% en 2012) 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 España⁸²⁷. Estos ingresos libres de impuestos, por un monto de 40,7 millones de euros (36,8 en 2012), vienen principalmente de las UTEs dedicadas a actividades exportadoras.

Técnicas Reunidas aún no aporta una información detallada tanto sobre su política fiscal como un desglose por país. A fecha de la publicación de las cuentas consolidadas, las cuentas estaban en proceso de inspección. El grupo reconoce diferentes posibles interpretaciones de la legislación fiscal vigente que pueden derivar en pasivos adicionales, que caso de producirse afectarían significativamente a las cuentas anuales, pero que en 2011 alcanzaron los 37,4 millones de euros.

En relación a subvenciones recibidas, su cuantía (1,8 millones de euros) es significativamente menor que en 2012 (2,4 millones de euros). En este aspecto se limita a aportar la cifra de subvenciones de explotación y los criterios para su reconocimiento contable, sin aclarar a qué se deben, quién las otorga o en qué país se han generado.

4.2. Medioambiente

Respecto a los impactos medioambientales la empresa centra su compromiso en la afirmación de que “los proyectos de Técnicas Reunidas cumplen con la norma ISO 14001 y con la legislación ambiental del país donde se ubica el proyecto”⁸²⁸. Sin embargo, el certificado de AENOR disponible en su portal de Internet se refiere sólo a las actividades que se realizan en su central de Madrid. TR no facilita información detallada por países. Cabría preguntarse si esta información es suficiente cuando, además, no es posible acceder fácilmente a documentación adicional, como por ejemplo las declaraciones de impacto ambiental preceptivas en cada proyecto.

TR informa sintéticamente sobre su sistema de gestión ambiental: “se elaboran dos planes ambientales específicos: uno propio de la parte de ingeniería y aprovisionamiento y otro de la fase de construcción. El primero incluye los requerimientos ambientales y de sostenibilidad a incluir en la fase de ingeniería y compras. El segundo describe las necesidades de seguimiento ambiental en obra adaptadas al desarrollo del proyecto”⁸²⁹

En su memoria de sostenibilidad describe con cierto detalle sus exigencias ambientales a proveedores consistentes en “contar con un sistema de gestión ambiental certificado, adoptar las medidas necesarias para cumplir con la legislación ambiental, informar sobre cualquier incidencia ambiental en el transcurso de las actividades en los proyectos, responder a cualquier incidencia que cause daño ambiental, tomar las medidas

⁸²⁶ En un artículo del diario El Público, “Las empresas del Ibex sólo tributan realmente un 6% de sus beneficios” <<http://www.publico.es/actualidad/empresas-del-ibex-tributan-realmente.html>>, Vicente Clavero afirma que el tipo impositivo real de Técnicas Reunidas es del 8%, pero no hemos podido corroborar esta afirmación.

⁸²⁷ En prensa se han publicado declaraciones de su presidente contra el “celo recaudatorio” en España. (“Lladó (Técnicas Reunidas) advierte de que el “celo recaudatorio” puede perjudicar a las grandes empresas”, Europa press, - jue, 27 nov 2014 18:57 CET, <<https://es.finance.yahoo.com/noticias/llad%C3%B3-t%C3%A9cnicas-reunidas-advierte-celo-recaudatorio-perjudicar-empresas-175752014--sector.html>>

⁸²⁸ Memoria de Sostenibilidad, página 55.

⁸²⁹ Memoria de Sostenibilidad, página 53



preventivas necesarias especialmente en prevención de derrames de crudo, emisiones contaminantes a la atmósfera, negligencia o gestión inapropiada, y desechos contaminantes”. TR ofrece cifras absolutas y porcentajes de homologación de sus proveedores. Se afirma que “el 85% de sus proveedores críticos (30) han sido auditados en aspectos de HSE”, pero no se detallan dichos aspectos ni la identidad de los auditores. Para TR, un proveedor es considerado crítico para la empresa por “su importancia para la compañía, bien por el volumen de compras o bien por la dificultad de encontrar alternativas⁸³⁰” otras cuestiones que las ambientales.

Coherentemente con su análisis de materialidad, la empresa ofrece datos más detallados sobre emisiones. En este sentido, informa de que ha obtenido 81/100 puntos en la evaluación del Carbon Disclosure Project. Los dos elementos principales analizados en el informe son la calidad de la información en materia de cambio climático y gases de efecto invernadero presentada al mercado, a través del Índice Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI), y las acciones llevadas a cabo por las compañías para reducir sus emisiones de carbono y mitigar los riesgos del cambio climático, a través del Carbon Performance Leadership Index (CPLI). No obstante, consultando el portal del propio Carbon Disclosure Project, encontramos otra información referente a la “performance band” evaluada con la letra “C” de lo que no informa la empresa en su memoria en 2013⁸³¹.

La información ofrecida en la memoria se refiere a consumos, emisiones y residuos a nivel global. Las emisiones GEI se detallan por alcance, el consumo de agua por tipo de fuente aunque no por destino, los residuos peligrosos y no peligrosos generados. Como en otros apartados sería recomendable encontrar comparativas con el año 2012, para saber la evolución y el detalle por países y por proyectos.

La empresa afirma contar “con procedimientos para prevenir, investigar y responder a los incidentes ambientales, generando el conocimiento interno necesario para prevenir su recurrencia y conseguir una mejora ambiental continua”. No hemos encontrado ninguna información que contradiga la afirmación de que Técnicas Reunidas no ha recibido ninguna multa o sanción medioambiental durante 2013.

4.3. Protección de los derechos humanos

En cuanto a su política de relación con las comunidades locales y sobre los Derechos Humanos y Derechos Laborales es necesario señalar la falta de información al respecto. Afirma que los principios en este sentido se recogerán en el Código de Conducta que se aprobará en 2014. Sin embargo más allá de estas afirmaciones, no es posible saber, por ejemplo, como impactan los proyectos que se están realizando sobre las poblaciones locales y si en algún caso se están viendo afectadas minorías y/o comunidades indígenas. De hecho se ignora la posible existencia de este tipo de impactos en la información analizada. En consecuencia no hay evidencia de mecanismos explícitos de diálogo con estas comunidades ni políticas específicas de apoyo a las mismas (contratación de proveedores locales, fomento del empleo autóctono,...) más allá de declaraciones retóricas. Esta falta de información es más delicada en tanto la empresa ha operado en

⁸³⁰ Memoria de Sostenibilidad 2013, pág. 46

⁸³¹ Bien es cierto que en 2014 ha subido a “B” y ha alcanzado los 94 puntos. <<https://www.cdp.net/en-US/Results/Pages/Company-Responses.aspx?company=18396>> Última consulta, 17/01/2015



países con alto riesgo de vulneración de derechos humanos, como China, Bolivia, India o Argelia. Se puede decir, por lo tanto, que el compromiso sobre el respeto a los Derechos Humanos en todas las actividades y regiones en las que la compañía realiza algún tipo de actividad es genérico.

En la memoria de sostenibilidad se hacen más alusiones a la gestión de proveedores con respecto a los DDHH que a las de la propia empresa. Existe un planteamiento genérico respecto a las medidas previstas para hacer frente a impactos negativos de la actividad de la empresa sobre los Derechos Humanos. Sin embargo, más allá de la declaración explicitada en el informe de progreso, no se han encontrado procedimientos detallados sobre dicho compromiso.

Respecto a la utilización del trabajo infantil, mientras que en la memoria de sostenibilidad del año 2012 existe una declaración genérica de rechazo en la de 2013 no hay alusiones a este aspecto.

En el Informe de progreso del Pacto Mundial de 2012 de Global Compact, TR da información más precisa sobre derechos humanos y trabajo infantil, pero en 2013 parece integrar el informe de progreso a una memoria de sostenibilidad que no registra esta información. Aunque no especifican responsables y procedimientos, la compañía respalda su posicionamiento alegando la existencia de una certificación (ISO 9001) que avalaría su desempeño en esta cuestión. Como en otros certificados, éste se vuelve a referir a las actividades que se realizan en la sede de Madrid. No obstante convendría disponer de más información al respecto.

No se ha encontrado evidencia de que la empresa haya realizado un análisis de riesgos en materia de Derechos Humanos. En este sentido, sólo menciona en el Informe de Progreso de 2012 que su principal pilar de actuación en materia de Derechos Humanos se basa en la seguridad tanto de sus plantas de actividad como en la condiciones de trabajo del personal. Informa que ha renovado el Certificado de OHSAS 18001:2007 aunque no aporta ningún detalle sobre si esta certificación está en todos sus centros de trabajo en todos los países en los que opera o si está únicamente referido a España.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

Tampoco queda claro qué tipo de medidas ha adoptado la empresa para garantizar los Derechos Laborales de las personas a las que contrata o subcontrata en países en los que las legislaciones laborales son extremadamente laxas (Arabia Saudita, Omán, China,...). Técnicas Reunidas informa, de forma genérica que el 100% de sus trabajadores están cubiertos por convenios colectivos, sin dar mayor detalle al respecto.

La seguridad es la primera preocupación de la empresa según su análisis de materialidad y el aspecto en el que obtiene mejores resultados según los indicadores publicados: sobre horas totales trabajadas (70.540.790) ofrece en una tabla, el número de fallecimientos (0) el índice de gravedad (SR), el índice de incidencia (LTIR) y el índice de frecuencia (TRIR) que cumplen en 2013 con los retos establecidos. Se informa también sobre el índice de absentismo acumulado (2,71). Según la memoria de sostenibilidad⁸³² la empresa, pone en

⁸³² Memoria de Sostenibilidad, página 27.



valor la política “cero accidentes” como objetivo corporativo y logro mayor, en 2013 ha tenido un índice de accidentes con baja del 0,26%. Técnicas Reunidas informa de que “promueve una cultura de mejora continua en los métodos y procedimientos de trabajo y en su aplicación a todas sus actividades, impulsando una filosofía de prevención de accidentes frente a la de corrección”⁸³³. Es de hecho, en este aspecto donde la compañía ha recibido reconocimiento público: “El proyecto de la refinería de Yanbu fue reconocido tras alcanzar 13 millones de horas de trabajo sin accidentes. La compañía recibió un reconocimiento similar en los proyectos Petrokemya Acrylonitrile Butadiene Styrene por haber alcanzado los dos millones de horas sin accidentes y Kemya Saudi Elastomers por la campaña “Heat Stress”. En este último caso, el reconocimiento se hace extensible a los proveedores y contratistas de la compañía”.

En la Memoria de Sostenibilidad una tabla nos ofrece datos de siniestralidad⁸³⁴: Accidentes fatales (0), Número de accidentes (15), Días de baja (605), Número de empleados (3076). La tabla ofrece comparativa con los dos años anteriores, pero no queda claro a qué se refiere con número de empleados.

De la información analizada, no es posible conocer estadísticas sobre las diferencias salariales en función del género ni su composición en los distintos países en los que se opera.

Es especialmente llamativa la ausencia de datos que permitan contrastar la materialización de los compromisos de la empresa en los siguientes aspectos:

- Medidas de prevención del mobbing o acoso laboral.
- Medidas relativas al compromiso con el carácter justo y razonable de la remuneración a los empleados.
- Información sobre cómo se respeta la libertad de asociación de los trabajadores, así como medidas de materialización del reconocimiento expreso del derecho a la negociación colectiva de los trabajadores. Información por países del porcentaje de empleados afiliados a sindicatos y cubiertos por convenios colectivos.
- Compromiso con los derechos de los trabajadores en países que no garanticen los derechos a la libertad de asociación sindical y la negociación colectiva.
- Información sobre normas de seguridad e higiene relacionadas con sus actividades locales.
- Políticas y procedimientos de no discriminación.

La libertad de asociación es según el análisis de materialidad de TR, el aspecto menos relevante para la empresa. No existe un compromiso explícito de la compañía en lo relativo al respeto de las regulaciones laborales internacionales y nacionales en términos de los derechos de los empleados (huelga, sindicación, negociación,...) y a proteger a sus empleados frente a legislaciones o prácticas en países que no apliquen en su totalidad las normas internacionales. Esta ausencia de compromiso es especialmente relevante al operar la compañía en países con alto riesgo de vulneración de derechos sindicales como Bolivia, China o India.

⁸³³ Memoria de Sostenibilidad, página 33.

⁸³⁴ Memoria de Sostenibilidad, página 38.



En la memoria de sostenibilidad se enuncia que “los principios del futuro Código de Conducta, y que deben inspirar el comportamiento de Técnicas Reunidas frente a los grupos de interés con los que se relaciona en el ejercicio de su actividad son, entre otros, la integridad, la profesionalidad, el respeto a la legalidad, a los derechos humanos y a los valores cívicos, la calidad e innovación y la orientación al cliente, el desarrollo profesional, la no discriminación, la igualdad de oportunidades y el respeto al medio ambiente”.

Sin embargo, en lo que se refiere a igualdad de oportunidades, TR es conocida por ser una de las dos últimas empresas del IBEX 35 sin mujeres en su consejo de administración. Con la información procedente de las cuentas anuales consolidadas hemos elaborado la siguiente tabla donde se puede observar el porcentaje de mujeres por categoría profesional.

Tabla 1. Porcentaje de mujeres empleadas por categoría profesional.

	2013				2012			
	Hombres	Mujeres	Total	% mujeres	Hombres	Mujeres	Total	% mujeres
Consejeros y alta dirección	23	2	25	8,00%	23	2	25	8,00%
Titulados, técnicos y administrativos	4861	2015	6876	29,30%	4297	1781	6078	29,30%
Oficiales	569	378	947	39,92%	502	334	836	39,95%
Comerciantes	25	12	37	32,43%	16	8	24	33,33%

A la luz de la tabla no se percibe un incremento en los porcentajes de mujeres contratadas por la empresa bajo distintas categorías profesionales. El problema con estos datos es que “incluyen 1.012 profesionales subcontratados (2012: 970 empleados)” que no discriminan en el total.

En el informe de progreso la empresa se limita a mencionar la implantación de “un plan de carreras profesionales que, a través de herramientas de evaluación del desempeño profesional a sus empleados, intenta prevenir la aparición de cualquier tipo de práctica de discriminación en el empleo y la ocupación. Del mismo modo, la entidad aplica estructuras salariales basadas en parámetros objetivos como la antigüedad, la categoría de empleado y la evaluación de las tareas encomendadas. Finalmente, la entidad aplica el “Acuerdo marco europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo”.

No se ha encontrado información detallada sobre las características del sistema retributivo y sobre las cifras de evolución de los salarios y de la distancia entre el salario más bajo y el salario mínimo legal. Tampoco se ha encontrado información detallada sobre el reparto por categorías del coste total de los salarios. Tampoco se ha encontrado compromiso explícito por asegurar que el salario de los empleados de la compañía les facilite un nivel adecuado de vida para el trabajador y su familia en el ámbito en el que este desarrolle sus actividades.

Al contrario, la política salarial de TR ha llamado la atención en medios especializados por la conjunción de recortes de incentivos y casi congelación salarial para los empleados (1,25%) con aumentos importantes en las retribuciones del consejo de administración (39,5%). Según estas fuentes, el Comité de Empresa ha enviado una carta al presidente en la que informa de que “se viene acumulando una erosión del poder adquisitivo salarial del -3,15%”, y demanda “una revisión salarial complementaria a la realizada para el colectivo



mayoritario" de la plantilla y le recuerda que esta "carece de pluses, bonus u otros incentivos variables"⁸³⁵.

También ha sido denunciada en medios locales por haber demandado más horas que las firmadas en contrato por un trabajador español en un proyecto de TR en Arabia Saudí⁸³⁶. La denuncia que no ha sido cursada por tribunales parece, siempre según el mismo medio, haber tenido repercusiones en la política de la empresa en dicho proyecto, ajustando las horas exigidas en algunos casos a las estipuladas en los contratos⁸³⁷.

4.5. Impacto en la comunidad

No se han encontrado, en la documentación analizada, evidencias de medidas concretas que materialicen un compromiso específico de la empresa con el desarrollo de las comunidades en las que despliega su actividad empresarial. En la memoria de sostenibilidad se hacen referencias genéricas a la relación con las comunidades locales ("trabajamos para que exista un diálogo con las comunidades donde operamos, escuchando sus demandas y necesidades para generar valor a través de proyectos en ámbitos como la educación, la salud y la cultura entre otros"). No se hace referencia al impacto de las actividades en las comunidades en las que operan y cómo, por tanto, afectan a las partes interesadas. No se establece ningún mecanismo de implicación en el desarrollo de los países donde opera la empresa. TR incluye las "comunidades locales" entre sus grupos de interés. Como mecanismos explícitos de diálogo con las comunidades locales cita la "página web, el Informe Anual, las Noticias de prensa y las visitas a instalaciones". Sería recomendable hacer una gestión más proactiva de la comunicación con las comunidades locales y un desarrollo más extenso de este apartado en la información publicada.

No se hace referencia a una política de contratación de proveedores y de trabajadores locales. TR informa en su memoria⁸³⁸ que el 18% de la contratación implica compras a proveedores locales, sin incluir subcontratación local, que incrementaría esta cifra hasta aproximadamente un 40%. Se encuentra información desglosada por países siendo España (63%), E.A.U (42%), Turquía (39%), Francia (32%) los que han alcanzado mayores porcentajes en compras locales y EE.UU (0%), Argelia (0%), Rusia (3%), Bolivia (8%).

En la memoria se informa que se han invertido 554.281 euros en proyectos de acción social y que apoya "proyectos innovadores en educación, salud e iniciativas empresariales de carácter social". No se desglosa esta cifra ni se da información de dichos proyectos. Son pertinentes para el 2013 los mismos comentarios derivados de la revisión del informe de progreso 2012 donde se afirma que la empresa "analiza con detalle cada uno de los proyectos que desarrolla con carácter previo a su ejecución y, en particular, su influencia

⁸³⁵ A.M. Vélez, "El consejo de administración de Técnicas Reunidas se sube el sueldo 31 veces más que a su plantilla", Voz Populi, Empresas – 07.03.2014. <<http://vozpopuli.com/economia-y-finanzas/39983-el-consejo-de-administracion-de-tecnicas-reunidas-se-sube-el-sueldo-31-veces-mas-que-a-su-plantilla>>, última consulta, 18/01/2015

⁸³⁶ F. del Busto, «Nos trataron como a esclavos en Arabia Saudí», lavozdeaviles.es, 30.03.14 - 03:02, <<http://www.elcomercio.es/v/20140330/aviles/trataron-como-esclavos-arabia-20140330.html>>, última consulta, 18/01/2015

⁸³⁷ F. del Busto, «Técnicas Reunidas modifica su plan laboral en Arabia Saudí tras la denuncia en LA VOZ», lavozdeaviles.es, 03.04.14 - 02:45, <<http://www.elcomercio.es/v/20140403/aviles/tecnicas-reunidas-modifica-plan-20140403.html>>, última consulta, 19/01/2015

⁸³⁸ Memoria de Sostenibilidad, página 41.



en la comunidad donde va a ser desarrollado. Este análisis puede concluir, por ejemplo, la conveniencia de apoyar determinadas iniciativas para el desarrollo de esta comunidad como la contratación de un porcentaje de personal local para que la ejecución de estos proyectos resulte provechosa para la comunidad⁸³⁹ pero no se facilita ninguna referencia adicional que respalde esta aseveración.

Tampoco se ha podido encontrar evidencia documental de la existencia de un sistema de evaluación y gestión de riesgos e impactos económicos, sociales y ambientales en las comunidades locales en cuyo entorno se desarrollan proyectos y actividades de la compañía. No obstante, y dado que la empresa cuenta con diversos certificados de gestión en diversas materias (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, OHSAS 18001,...), podría considerarse que, hasta cierto punto, existe un sistema implícito de gestión de este tipo de riesgos.

4.6. Corrupción

Existe un Código de Conducta en proceso de elaboración en el momento de la publicación de la memoria de sostenibilidad 2013. En concreto, se menciona que su aprobación está prevista durante el año 2014, pero a la fecha de redacción de este informe aún no se encuentra información sobre el mismo en el portal de la empresa. Como hito en 2013, TR afirma haber analizado el 95% de las unidades de negocio desde la perspectiva de la ética y la integridad y haber formado al 85% de los empleados en procedimientos anti-corrupción⁸⁴⁰.

En materia de corrupción Técnicas Reunidas manifiesta que está entre sus compromisos, "Promover una cultura de mejora continua y de prevención frente a la corrupción" pero no da más detalles aparte de mostrar la baja relevancia de "la lucha contra la corrupción" para la empresa. El Informe Anual de Gobierno Corporativo ofrece literalmente la misma información que la memoria, por lo que las observaciones para 2012 siguen vigentes.

En el Informe de Progreso 2012 informaba que cuenta con una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales, aunque no hay ninguna evidencia que lo corrobore más allá de que en la memoria de sostenibilidad se informa que dichos principios se encuentran recogidos en el futuro Código de Conducta.

Más allá de estas afirmaciones no se han encontrado evidencias de medidas concretas en este ámbito. Existe un código de conducta pero está circunscrito exclusivamente a las operaciones que la empresa realiza en el mercado de valores y se limita a seguir la normativa establecida al efecto por la CNMV. No se informa, por ejemplo, sobre la forma de afrontar eventuales prácticas de soborno. Tampoco se dan detalles sobre la relación de la empresa con fuerzas políticas, sindicales, o grupos de presión. Tampoco se informa con detalle de eventuales contribuciones financieras a este tipo de organizaciones. No existe tampoco una información específica sobre la forma en que la empresa afronta riesgos de involucración en situaciones comprometidas como puedan ser el blanqueo de dinero.

⁸³⁹ Memoria de Sostenibilidad, página 12.

⁸⁴⁰ Memoria de Sostenibilidad, página 71.



En la memoria de sostenibilidad de 2013 además de algunas menciones genéricas a la lucha contra la corrupción como principio de su gobierno corporativo, se expresa como hitos el "análisis de las unidades de negocio respecto a riesgos de corrupción" y la "formación a empleados en procedimientos y protocolos anticorrupción"⁸⁴¹ con un alcance del 85%, pero en este documento no se hacen las menciones que se hacían en 2012 a los principios y acuerdos internacionales que los regulan.

En la página 30 de la memoria de sostenibilidad de 2012 se afirmaba que en la empresa se exige respeto "a la legalidad, a los derechos humanos y a los valores, siguiendo los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, de las Líneas Directivas para Empresas Internacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, y de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción". En el informe de progreso, de ese mismo año, se recogían las medidas que se habían tomado en este ámbito (páginas 55 a 59) pero se aporta muy poca información sobre el alcance y progresión de las mismas.

También en la página 30 de la memoria de sostenibilidad de 2012 se mencionaba la política de prevención del blanqueo de capitales asegurando que la misma se materializa "cumpliendo con las disposiciones, nacionales o internacionales dictadas para prevenirlo; en este sentido, no se establecerán relaciones de negocios con personas o entidades que no cumplan con la citada normativa o que no proporcionen la información adecuada en relación con el cumplimiento de la misma". Entre los documentos de la compañía analizados solamente se vuelve a hacer referencia a este asunto en las correspondientes declaraciones recogidas en el informe de progreso de 2012 (páginas 55 y 56).

En el informe de progreso (página 56) se afirma que durante 2012 se han "impartido diversos cursos relativos a los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción, así como a las conductas aconsejables que los empleados deben observar en estos supuestos. Todo ello de cara a reforzar la política de la entidad contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales, la cual aparecerá debidamente detallada en el Código de Conducta de Técnicas Reunidas".

Por otro lado existe una mención genérica a un eventual "Buzón del Código", pero no queda claro si el mismo tendrá, entre sus funcionalidades, la de servir de canal de denuncia a personas externas a la organización. La única referencia explícita en este sentido es la que se menciona en la página 31 de la memoria de sostenibilidad, en la que se afirma que a fin de cumplir con "las normas de la legalidad y de las normas previstas en el Código de Conducta, se ha creado un Buzón del Código (...). Los profesionales del Grupo que tengan indicios razonables de algún acto deben comunicarlo a través del Buzón del Código, y dichas comunicaciones deben atender siempre a los criterios de veracidad y proporcionalidad (...). Cualquier empleado o profesional vinculado profesionalmente a Técnicas Reunidas tiene a su disposición el Código de Conducta en la intranet de la Compañía". También se hace referencia a dicho buzón en el informe de progreso, pero vinculándolo siempre a medidas relativas al conjunto de los empleados de la empresa como grupo de interés".

En lo que respecta a los canales de denuncia, en la Memoria de Sostenibilidad 2013, se refiere en futuro que Técnicas Reunidas "dispondrá de un canal que permite la

⁸⁴¹ Memoria de Sostenibilidad 2013, pág. 24.



comunicación confidencial al Consejo de irregularidades de naturaleza financiera y contable, en adición a eventuales incumplimientos del Código de Conducta y actividades irregulares en la organización, informando en su caso si éste es de naturaleza confidencial”.

En la página 73 del informe anual de gobierno corporativo se menciona que “El Código de Conducta incluirá la implantación de un canal de denuncias establecido a estos efectos, que permitirá efectuar denuncias en relación con los comportamientos pertenecientes a los ámbitos financiero y contable. Las comunicaciones y tramitación de estas denuncias tendrán carácter confidencial”. Sin embargo no se informa sobre la efectividad de este instrumento en ningún otro documento que haya sido puesto a disposición del público por parte de la compañía. No queda claro por la información disponible si dicho canal está definitivamente implantado y a disposición de los empleados.

Finalmente, la única información aportada respecto de las donaciones efectuadas por la empresa son las relativas a las que realiza a "entidades vinculadas principalmente con el mundo del arte, cultura y la acción social, respetando en todo caso lo previsto en la normativa aplicable al efecto" (informe de progreso, página 57). En la memoria de sostenibilidad (páginas 22 a 27) se mencionan algunas de estas instituciones pero convendría aportar información más detallada y especificar si se han realizado o no donaciones a partidos políticos.

4.7. Protección de los consumidores

Dada la actividad del grupo intermediaria entre los proveedores energéticos y los consumidores, en este apartado debemos hablar de clientes antes que de consumidores. En este sentido TR afirma en su memoria de sostenibilidad que “la lealtad y la recurrencia de los clientes son la mejor prueba de su satisfacción”⁸⁴².

La empresa desarrolla sintéticamente su proceso de comunicación con los clientes: “TR mantiene un diálogo continuo con los clientes a lo largo de toda la duración del proyecto, que puede durar años. La compañía realiza reuniones mensuales de revisión de progreso con la participación de un director del proyecto y representantes de los clientes. Las observaciones registradas durante las reuniones son reflejadas en un informe mensual a dos niveles a nivel de proyecto y a nivel de las empresas participantes. Técnicas Reunidas captura formalmente la satisfacción del cliente a través de un ejercicio de revisión final del proyecto, que se completa con una disposición de una carta de referencia o un certificado de aceptación final por parte del cliente...” No se ha hallado información sobre políticas post-venta.

Dice extender a sus proveedores las exigencias de sus clientes, y aquellos de los sub-pedidos principales deben estar aprobados por el cliente según los requisitos contractuales.

No se ha encontrado información sobre incumplimientos de las normativas sobre salud y seguridad del cliente, ni sanciones ni multas impuestas.

⁸⁴² Memoria de Sostenibilidad, página 18.



Como en el apartado de medio ambiente, cabe preguntarse por la responsabilidad social indirecta. TR podría presentar por tipo de energía, la potencia total instalada (45.000 MW en 2013), de igual manera que los consumidores tienen disponible información sobre el origen de la energía consumida en su factura de la luz. Podría entonces saberse cuál es el porcentaje de energías renovables en esa potencia total instalada y su variación anual.

4.8. Gobierno corporativo

En primer lugar es conveniente señalar que, respecto a la mejora del gobierno corporativo, se observa una tendencia general a limitarse a una adaptación “de mínimos” respecto a las disposiciones legales de obligado cumplimiento que afectan a la empresa.

En relación con información sobre cláusulas de blindaje, del informe anual de gobierno corporativo se desprende que del año 2012 al 2013 los miembros de alta dirección afectados por medidas de blindaje han pasado de 5 a 3, que cobrarían 4,7 millones de euros en caso de despido por causas objetivas, cláusulas que autoriza el Consejo de Administración y de las que no se informa a la Junta General de Accionistas. No se informa de los nombres de los directivos que disfrutaban de estas cláusulas.

TR indica que ha elaborado un Informe anual sobre las remuneraciones de los Consejeros del ejercicio 2013 y que lo somete a votación de la Junta General de Accionistas con carácter consultivo, como punto separado del orden del día. Sin embargo dicho documento no se encuentra disponible en la web de la entidad y hay que acudir a la página de la CNMV para conocer su contenido, considerándose esta situación de poca transparencia hacia sus grupos de interés. Llama la atención que la votación consultiva haya tenido un 25,51% de votos en contra, aspecto que pone de relieve la polémica en torno a las retribuciones de los consejos de administración.

Sobre el establecimiento de canales anónimos de denuncias se limita a referirse a que será incluido por el futuro código de conducta y que permitirá efectuar denuncias en relación con los comportamientos pertenecientes a los ámbitos financiero y contable. Las comunicaciones y tramitación de estas denuncias tendrán carácter confidencial.

También se menciona en el Informe de Gobierno Corporativo que es competencia del comité de auditoría “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”. No hay mayores explicaciones sobre el mencionado mecanismo que en 2013 sigue siendo un reto antes que un hito.

Por otro lado se siguen observando situaciones que ya fueron mencionadas en años anteriores por contravenir las mejores prácticas de gobierno corporativo como es la limitación de permanencia de los consejeros independientes a 12 años. La empresa informa en el reglamento⁸⁴³ del Consejo de Administración 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 empezó a cotizar en bolsa en 2006,

⁸⁴³ Artículo 21 del Reglamento del Consejo de Administración.



actualmente en el Consejo de Administración hay dos consejeros independientes que llevan en el consejo más de 20 años y uno que está a punto de cumplir los 20 años en dicho desempeño, situación que puede cuestionar el carácter de independencia y vulnerar los intereses de los pequeños accionistas. Mientras que el promedio de permanencia no supera los 9 años⁸⁴⁴, TR es la empresa del IBEX 35 que tiene el Consejo de administración cuyos consejeros llevan más tiempo. Su presidente lleva 53 años en el Consejo.

Otro aspecto a destacar en el consejo es que cinco miembros han desempeñado, en el pasado, cargos públicos de gran relevancia (titularidad de embajadas, ministerios y secretarías de estado, direcciones generales, etc.) y sin embargo no se ha localizado entre la documentación analizada ninguna declaración de compromiso frente a los conflictos de interés que este hecho pudiera generar, como por ejemplo un protocolo explícito sobre la participación de los miembros del consejo en decisiones que pudiesen generar un conflicto de intereses al estar relacionadas con cuestiones o personas de las que se tuviese conocimiento específico en virtud de haber desempeñado cargos públicos. Esto es especialmente llamativo cuando Técnicas Reunidas es una empresa cuyos resultados tienen en cierta medida dependencia de decisiones de carácter administrativo y de carácter regulatorio.

Como hemos referido anteriormente Técnicas Reunidas es conocida por ser una de las dos últimas empresas del IBEX35 en cuyo Consejo no hay ninguna mujer, sin que se aporte explicación alguna al respecto ni se arbitren medias para subsanar esta situación. En la página 11 del informe anual de gobierno corporativo se afirma que no existe "ningún sesgo implícito que obstaculice la selección de consejeras en Técnicas Reunidas". El artículo 18 del Reglamento del Consejo de Administración, en relación con los consejeros externos, establece que el Consejo de Administración procurará que la elección de candidatos recaiga sobre personas de reconocida solvencia, competencia y experiencia, debiendo extremar el rigor en relación con aquéllas llamadas a cubrir los puestos de consejero independiente. Si bien no se ha previsto expresamente en la normativa interna de la Sociedad, en la práctica, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones velará para que cuando existan nuevas vacantes en el Consejo de Administración, los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras". No obstante en la empresa no hay todavía ninguna consejera y la explicación aportada es, por lo tanto, insuficiente.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **0,72**, situándose en el nivel de *información anecdótica*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **0,68**, situándose en un área de *información anecdótica*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **0,92**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La empresa elabora una memoria de sostenibilidad que integra, en el año 2013, el informe de progreso, en la que se abordan numerosos aspectos relacionados con la gestión de los

⁸⁴⁴ Elena Lozano Santamaría, "Los consejeros ejecutivos del Ibex 35 cobran 70 veces más que sus plantillas", [elsiario.es](http://www.eldiario.es/economia/lbex_35-salarios-consejeros_ejecutivos_0_284871892.html), <http://www.eldiario.es/economia/lbex_35-salarios-consejeros_ejecutivos_0_284871892.html>, última consulta, 09/01/2015.



sistemas HSE (Health-Safety-Environment). La memoria refleja el grado de relevancia para la empresa, expresado en su análisis de materialidad de unos u otros aspectos de responsabilidad social corporativa. Sin embargo la información reflejada está muy lejos de ser completa. Continuamente se realizan declaraciones genéricas de buenas intenciones retóricas e irrelevantes ya que no están respaldadas por datos concretos que las avalen, salvo en contadas excepciones como en emisiones. La compañía afirma haber entendido y asumido la existencia de restricciones, ambientales y sociales, en el desempeño de su actividad. Sin embargo, y tal y como se ha señalado reiteradamente, no se aportan datos e información de contraste que ayudaría a entender al lector interesado como la empresa cumple con sus compromisos.

Es notable que la elaboración de un Código de Conducta que estipula los canales de comunicación de denuncias e irregularidades sea un proceso y un reto anunciado pero sin evidencias de haberse realizado lo que podría denotar que no es un hito prioritario para TR.

Tal y como se ha indicado en las páginas anteriores, Técnicas Reunidas no dispone de un sistema de gestión de RSC en el que los compromisos concretos puedan ser analizados de forma rigurosa. Se echa en falta una mayor identificación de trade-off y explicación de cómo se intenta neutralizar los riesgos y las tensiones por los distintos intereses y una mayor conexión y coherencia entre compromisos adquiridos, procedimientos, impactos y resultados del ejercicio. La mayoría de los logros que pudieran establecerse en el ámbito de la RSC dentro de la empresa están vinculados a la implantación de sistemas de gestión de la calidad como puedan ser los de las normativas ISO. En otras palabras: los resultados de la empresa en este campo parecen ser un resultado indirecto de otro tipo de políticas. Cabría esperar que la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas hubiese supuesto un revulsivo en este ámbito. Sin embargo el correspondiente informe de progreso es poco más que un catálogo de buenas intenciones y declaraciones genéricas.

La memoria ha mejorado algunos aspectos con respecto al 2012, identificando a los grupos de interés y enumerando los mecanismos de interlocución con dichos grupos, pero estos canales son más pasivos que proactivos y no se concretan, aún, en indicadores medibles. Falta mucho desarrollo en cuanto a la información sobre la integración de las necesidades identificadas por los grupos de interés, los compromisos asumidos y las lecciones aprendidas en el sistema de gestión, la participación e inclusión en los procedimientos de evaluación y auditoría, la voz de las partes interesadas, las denuncias, reclamaciones, sanciones y conflictos abiertos.

La empresa mejora su desempeño en gestión medioambiental, sin embargo TR no da información ni los instrumentos de evaluación se la demandan, sobre el porcentaje de potencia instalada por fuente energética. Sabemos que TR ha realizado proyectos para producir 45.000 MW de los cuáles no se conoce qué porcentaje está dedicado a proyectos de energías renovables.

En lo relativo al alcance de la información incluida en dicho documento, al tratarse de un informe de rendición de cuentas en el ámbito de la 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. De igual forma, los certificados que presenta la empresa, certifican todas sus



actividades en la sede de Madrid, pero TR realiza la mayor parte de su actividad en cuatro continentes, en algunos países calificados de alto o extremo riesgo medioambiental, o en aspectos de DDHH. Se detecta una falta patente y persistente de la descripción de la información en estos contextos. No es posible realizar, por lo tanto, comparaciones con ejercicios anteriores (excepto en algún caso concreto como el de las compras locales) y mucho menos contrastar datos relativos a distintos proyectos, entre líneas de negocio y funciones, entre países, entre filiales, en el sector de actividad o en el mercado. Nos dice que actúa en 50 países pero la escasa información proporcionada sigue un criterio de facturación y no de impacto sobre las partes interesadas (p.ej., las comunidades locales cuya presencia en la memoria es prácticamente nula). 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 general, salvo en contadas excepciones, no es posible valorar adecuadamente la fiabilidad de la información presentada ya que no se dispone de datos concretos sobre los criterios, metodología o estándares que se han utilizado a la hora de establecer las actuaciones sobre las que se reporta en la documentación analizada. Es deficiente, también la exhaustividad con que se abordan los aspectos materiales y su cobertura de modo que se reflejen sus efectos significativos tanto económicos, ambientales como sociales, y que los grupos de interés puedan analizar el desempeño de la organización en el periodo analizado. En algunos casos, como en emisiones o contrataciones por sexo, existe información pero es en algunos casos insuficiente o confusa. En base a lo analizado en los dos principales documentos de reporte en este ámbito (la memoria de sostenibilidad y el informe de progreso de adhesión al Pacto Mundial de 2012), podemos aseverar que la información aportada presenta muchas lagunas, vulnerándose los principios de totalidad y exhaustividad. En algunos ámbitos, esto es especialmente delicado porque aunque no se han encontrado denuncias, sí se han publicado en prensa nacional y local indicios de prácticas poco responsables socialmente que no han sido contestados por la empresa. Hay una clara tendencia, por parte de la empresa, a destacar los aspectos positivos de su desempeño sin apenas mencionar los aspectos negativos, principales impactos y los trade-off habituales en los procesos de toma de decisiones de cualquier empresa u organización.

Se echa en falta un análisis de triple balance que ponga de manifiesto áreas de fricción 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 CO₂; el de aumentar la presencia internacional sin aumentar los riesgos de vulnerar los Derechos Humanos, o el de 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.

TR es una de las últimas empresas del IBEX35 en presentar una memoria de sostenibilidad, en este sentido, se puede percibir una cultura de responsabilidad social corporativa aún no consolidada en la empresa. La empresa mejora algunos aspectos, pero en general, la memoria de sostenibilidad presenta en 2013 los mismos defectos que en 2012. No existe informe de progreso en 2013, estando subsumido en la propia memoria.



3.3.3. Empresas del sector Petróleo y Energía

- **ENAGAS, S.A.**
- **GAMESA, CORPORACION TECNOLOGICA, S.A.**
- **GAS NATURAL SDG, S.A.**
- **IBERDROLA, S.A.**
- **RED ELÉCTRICA CORPORACIÓN, S.A. (REC)**
- **REPSOL, S.A.**



ENAGAS S.A. (Enagas)

1. Datos generales

Productos/servicios

ENAGAS S.A. ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Construcción, mantenimiento y operación de infraestructuras básicas de gas (transporte, almacenamientos subterráneos y plantas de GNL).
- Gestor Técnico del Sistema Gasista Español único de la red troncal de gasoductos de España.

Alcance geográfico

ENAGAS, S.A. opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España (6 sociedades dependientes).
- Chile (2 sociedades dependientes).
- Negocios conjuntos: México, Chile y Holanda.

En Holanda, considerado como paraíso fiscal según la lista elaborada por el Observatorio RSC⁸⁴⁵, opera en asociación joint venture con la empresa Vopak.

En relación a la actividad de ENAGAS en Chile a través de sus negocios conjuntos, durante el año 2013 la compañía dio entrada como socio a la empresa Oman Oil Company, radicada en Omán, con una participación del 49% en la sociedad Terminal de Valparaíso S.A. Oman también es considerado paraíso fiscal de acuerdo con la metodología del Observatorio RSC.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, ENAGAS informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- DJSI.
- FTSE4Good.
- Ethibel Pioneer & Excellence.
- STOXX ESG Leaders.
- Vigeo World 120.

Por otro lado, se menciona que mantiene la valoración "B Prime" de Oekom rating para la inversión socialmente responsable.

⁸⁴⁵ Lista elaborada según las siguientes fuentes: Decreto 1080/91 (25/03/10), OCDE, Tax Justice Network y Parlamento Europeo.



Normativa Internacional

ENAGAS 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.
- 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 (Global Compact).
- GRI G3.1.

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
Principios de Actuación / Código de Conducta.	WEB
Reglamento interno de conducta en materias relativas a los mercados de valores.	WEB
Informe de Independencia del Gestor Técnico del Sistema.	WEB
Compromiso con la RSC.	WEB
Empleados y desarrollo del capital humano.	WEB
Información sobre recursos naturales.	WEB
Posición Igualdad.	WEB
Política de Prevención.	WEB
Impactos sobre el Medio Ambiente.	WEB
Política de Medio Ambiente.	WEB
Informe Huella de Carbono.	WEB
Plan Estratégico de Medio Ambiente- Líneas de acción.	WEB
Política de Calidad.	WEB
Posición sobre Contribuciones a la Comunidad.	WEB
Informe Anual.	WEB
Informe sobre las Modificaciones en el Reglamento del Consejo.	WEB
Convocatoria de Junta General Ordinaria de Accionistas.	WEB
Reglamento de Conducta en Relativo a los Mercados de Valores.	WEB
Texto Refundido de Estatutos Sociales.	WEB
Condiciones Generales de Compra.	WEB
Plan de mejora de Atención al Cliente.	WEB
Informe de Actividad de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.	WEB
Informe Anual de Gobierno Corporativo.	WEB
Cuentas Anuales, Informe de Gestión e Informe de Auditoría.	WEB
Propuesta de acuerdos Junta General Ordinaria de Accionistas.	WEB
Informe de Cuentas Anuales Consolidadas.	WEB



Informe Anual de Política de Remuneraciones de los Consejeros.	WEB
Propuesta de Acuerdos a Junta General Ordinaria de Accionistas.	WEB
Política de Riesgos.	WEB
Política de Recursos Humanos.	WEB

2. Tablas de resultados

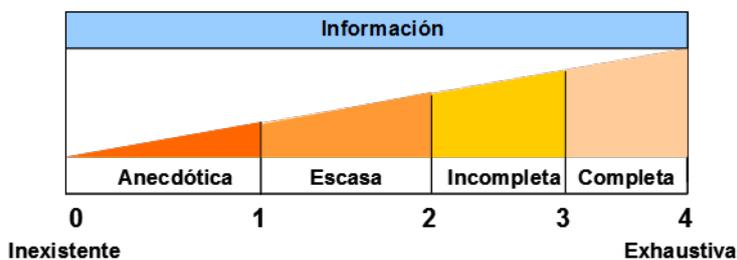
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	0,93
DERECHOS HUMANOS	0,79
COMUNIDAD	1,27
CORRUPCIÓN	0,80
CONSUMO	1,63
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,35
TOTAL EMPRESA	1,13

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,08
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,35

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

Evaluación de riesgos.

Los riesgos generales son los siguientes:

- Respecto al Medio Ambiente, la empresa se encuentra afectada por la Directiva de Comercio Europeo de Derechos de Emisión (ETS 2013-2020) habiendo presentado un déficit de Derechos de Emisión para el año 2013, correspondiente a 166.657 €⁸⁴⁶. Se observa un riesgo de superación de la asignación de Derechos de Emisión de ENAGAS para el periodo citado y la necesidad de compra de Derechos de emisión adicionales.
- Respecto a la libertad de asociación y negociación colectiva, la empresa opera en México, país en el que, según el Informe de la Confederación Sindical Internacional, se producen violaciones sobre el derecho a la negociación colectiva.⁸⁴⁷
- En cuanto a los riesgos de corrupción, México presenta un riesgo elevado, tanto en lo relativo a práctica de corrupción y falta de transparencia como en lo relativo a bajos estándares de adecuado gobierno corporativo.
- En lo relativo a los Derechos Humanos y Laborales, cabe mencionar que México está considerado un país de riesgo elevado, especialmente en lo relativo a prácticas inadecuadas de trabajo infantil, discriminación y libertad de asociación y negociación colectiva y derechos de los pueblos indígenas⁸⁴⁸.

En relación a los otros países en los que desarrolla su actividad ENAGAS, España y Chile, estos riesgos son considerablemente menores.

Compromisos adoptados.

ENAGAS cuenta con una Política de RSC que recoge los compromisos adquiridos con sus grupos de interés, los cuales se resumen en el documento "Compromiso con la RSC".

Así mismo, informa en su página Web de la puesta en marcha de una estrategia de RSC, denominada VISIÓN 2020, proceso que ha resultado en la definición de nuevos objetivos en base a los que ENAGAS ha definido el *Plan Director de Calidad, Excelencia y Sostenibilidad 2013-2015*.

En cuanto al medio ambiente, su política de RSC menciona expresamente su compromiso con la protección del entorno, la biodiversidad y la lucha contra el cambio climático y menciona un Plan Estratégico de Medio Ambiente. Destaca la presencia de la compañía en el Grupo de trabajo Regulación de la Asociación de la Plataforma Tecnológica española del CO2 (PTECO2) y en el Programa de Cambio Climático de la organización Driving Sustainable Economies.

⁸⁴⁶ Enagás, INFORME ANUAL 2013, página 79.

⁸⁴⁷ Informe de la Confederación Sindical Internacional (CSI): <http://survey.ituc-csi.org/?lang=en>

⁸⁴⁸ <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2013/world-by-region>



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. Manifiesta también compromiso con los principales convenios de la OIT y la no utilización de mano de obra esclava o infantil.

En cuanto a derechos laborales “contribuye de acuerdo con el Plan de Pensiones firmado y adaptado a la Ley de Planes y Fondos de Pensiones a un plan de contribución definida “Enagás Fondo de Pensiones”⁸⁴⁹. Menciona su apuesta por la igualdad y la conciliación familiar.

ENAGAS menciona que su negociación con contratistas se desarrolla bajo el respeto a los Derechos Humanos y las libertades públicas, de acuerdo a estándares de conducta internacionalmente aceptados. Entre éstos se encuentran la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración Tripartita de la OIT, las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE y el Pacto Mundial de Naciones Unidas⁸⁵⁰. Así mismo, ENAGAS menciona que espera de sus proveedores, contratistas y empresas colaboradoras un modo de actuar que esté alineado con sus Principios de Actuación⁸⁵¹

En relación a la lucha contra la corrupción, los Principios de Actuación de ENAGAS mencionan que las personas de ENAGAS rechazan de manera expresa la corrupción y el soborno.⁸⁵²

Así mismo, menciona su compromiso de cumplir con el Código Unificado de Buen Gobierno y su adaptación para el cumplimiento, no sólo con la legislación española sino con las mejores prácticas a nivel internacional⁸⁵³. La compañía ha sometido por segundo año a votación, con carácter consultivo y como punto separado del Orden del Día en la Junta General ordinaria 2013, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.

4. Análisis

No se han encontrado variaciones significativas en la calidad o cantidad de la información aportada por ENAGAS en su Informe Anual 2013 con respecto a años anteriores.

Tal y como lleva realizando desde el año 2008, ENAGAS ha elaborado su Informe Anual siguiendo las recomendaciones del Global Reporting Initiative (GRI). La compañía ha presentado su memoria de sostenibilidad 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 la empresa en sostenibilidad o RSC. Este documento 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

⁸⁴⁹ Enagás, INFORME ANUAL 2013, página 271.

⁸⁵⁰ http://www.enagas.es/enagas/es/Responsabilidad_Corporativa/Cadena_de_Suministro/Gestion_de_Proveedores

⁸⁵¹ Enagás, PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN, página 4.

⁸⁵² Enagás, PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN, página 10.

⁸⁵³ Enagás, COMPROMISO CON LA RSC, página 4.



GRI como A+, la máxima calificación posible. ENAGAS cuenta con la verificación externa de KPMG⁸⁵⁴.

4.1. Fiscalidad

La tasa fiscal efectiva es de 28,45%. Tal y como ha ocurrido en años anteriores, el *Informe de Auditoría de Cuentas Anuales Consolidadas* aporta casi todos los datos de forma agregada para la totalidad de las empresas del Grupo ENAGAS (empresa matriz y filiales), de modo que en ocasiones no es posible hacer un seguimiento individualizado de cuestiones de interés y materiales desde una perspectiva de RSC. En relación a la información desagregada, se puede obtener información sobre número de filiales con un 100% de participación de la matriz (6 con sede social en España y 2 con sede social en Chile)⁸⁵⁵ y la participación de ENAGAS en diferentes negocios conjuntos (4 con sede en España, 5 en México y 2 en Chile)⁸⁵⁶.

En relación a los negocios conjuntos, es importante mencionar que en el Subgrupo Altamira LNG, CV (establecido en México) ENAGAS es copartícipe con la empresa Holandesa Vopak. Tal y como mencionó el Observatorio de RSC en su informe anterior, Holanda está 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 coparticipada (Altamira LNG, CV) aparece bajo el epígrafe de negocio conjunto y su actividad es Holding/regasificación, siendo ENAGAS propietaria del 40%, pero con el 50% de control del voto accionario.

Por otro lado, durante el año 2013 ENAGAS incrementó su participación en la planta de regasificación de GNL de Quintero, en Chile, operación para la que la compañía dio entrada como socio a Oman Oil Company, en la sociedad Terminal de Valparaíso, S.A, empresa (Oil Company) con sede en Omán⁸⁵⁷.

Esta empresa aparece bajo el epígrafe de negocio conjunto y su actividad es Holding, siendo ENAGAS propietaria del 51%, con el 51% de control del voto accionario. Del mismo modo que en el caso anterior, Omán está considerado paraíso fiscal de acuerdo con la metodología del Observatorio de RSC. Esta empresa forma parte del accionariado de ENAGAS y cuenta con un representante, Sultan Hamed Khamis Al Burtaman, en su Consejo de Administración.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Subgrupo: Altamira LNG C.V.	Holanda/ México	Holding/ Regasificación

ENAGAS en sus Principios de Actuación y a través de su Política de RSC manifiesta explícitamente su compromiso con la transparencia, la ética y el compromiso con la

⁸⁵⁴ Enagás, INFORME ANUAL 2013, página 410.

⁸⁵⁵ Enagás, INFORME DE CUENTAS CONSOLIDADAS 2013, página 89.

⁸⁵⁶ Enagás, INFORME DE CUENTAS CONSOLIDADAS 2013, página 88.

⁸⁵⁷ Nota de prensa recogida por la empresa en su web:

http://www.enagas.es/enagas/es/Comunicacion/NotasPrensa/2013-09-04_Chile_Ampliacion_Quintero



comunidad y con todos sus grupos de interés. Si bien la presencia en paraísos fiscales puede ser legal, en ocasiones corresponde a estrategias de ingeniería fiscal destinadas a eludir el pago de impuestos, lo cual estaría en contraposición con los compromisos indicados anteriormente. Por este motivo, sería recomendable mayor detalle en la información sobre su actividad en los países considerados como paraísos fiscales, debido a la falta de transparencia o políticas fiscales laxas para no residentes, entre otros aspectos.

En línea con lo indicado al inicio del presente apartado, la información fiscal no se presenta desglosada para cada una de las sociedades en las que interviene la empresa. Concretamente, se presenta desglosada para 6 sociedades dependientes, 2 negocios conjuntos en España, y uno en Holanda/ México. Quedaría pendiente que se desglosase la información para las 2 sociedades dependientes y 2 negocios conjuntos en Chile y 4 negocios conjuntos en México⁸⁵⁸.

Para algunos indicadores económicos relevantes la información se presenta de manera global, como es el caso de las subvenciones, para las que se informa sobre el tipo de instalación pero no sobre la sociedad beneficiaria, o las deducciones fiscales, sobre las que no se especifica en relación a qué conceptos se aplican ni tampoco las sociedades beneficiarias.

4.2. Medioambiente

En relación al medioambiente, ENAGAS manifiesta su compromiso con la protección del entorno, la biodiversidad y la lucha contra el Cambio Climático a través de su Política de RSC. Así mismo, cuenta con una Política de Medio Ambiente en la que se establecen los principales compromisos en materia ambiental⁸⁵⁹ y un Plan Estratégico de Medio Ambiente y Prevención 2013 – 2015, en el que se indica que se recogen objetivos, metas e indicadores de seguimiento para cada uno de los temas considerados. En relación al Plan Estratégico no se ha podido evidenciar la inclusión de metas y objetivos cuantitativos.

La información aportada sobre la identificación de los principales impactos ambientales, medidas preventivas y correctoras y datos sobre indicadores de seguimiento ambiental hace referencia únicamente a las actividades e instalaciones de ENAGAS en España, no siendo extensiva esta información a los otros países donde opera, México y Chile. Sería conveniente que la información aportada incluyese todos los países en los que opera.

ENAGAS aporta datos sobre emisiones, consumo de agua, consumo de energía, generación y gestión de residuos, emisiones de gases GEI, hábitats restaurados e inversión medioambiental⁸⁶⁰. 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. Únicamente, se aporta información en relación a las emisiones y la actividad/instalación en la que se producen. Así mismo, los datos no se

⁸⁵⁸ Enagás, INFORME ANUAL 2012, página 338.

⁸⁵⁹ Enagás, Política de Medio Ambiente, página 1.

⁸⁶⁰ Enagás, INFORME ANUAL 2013, páginas 74 a 91.



aportan en relación a la producción si no como valores absolutos, este hecho dificulta también conocer realmente el progreso de la compañía en el respeto al medio ambiente.

Se valora positivamente que la compañía haya realizado el cálculo de la Huella de Carbono 2013, que tiene como alcance el territorio español y las emisiones de alcance 1 y 2, sería conveniente que se incluyera en el cálculo el resto de países en los que opera.

En relación a la información sobre los principales riesgos e impactos ambientales derivados de la actividad de la compañía, se menciona que ENAGAS “dispone de un procedimiento de evaluación de aspectos ambientales, como parte del sistema de gestión ambiental implantado que permite identificar, evaluar y controlar los principales impactos de la compañía en las actividades que realiza en cada una de sus instalaciones...”⁸⁶¹. No obstante, no se ha evidenciado una relación detallada de los principales riesgos que pueden derivarse de su actividad, principalmente durante la actividad operativa en sus instalaciones (Fase de explotación), en la que debido a las características tóxicas e inflamables del GNL podrían producirse efectos importantes sobre el medio, en caso de escape o accidente.

Por otro lado, únicamente, se aporta información sobre el impacto ambiental derivado de la emisión de gases a la atmosfera, sobre la biodiversidad y por la generación de residuos.

En relación a las medidas preventivas y correctoras del impacto ambiental, se aporta una relación sobre aquellas que se realizan durante la fase de obra de las instalaciones. No se evidencia información detallada sobre las medidas preventivas y correctoras durante la fase de explotación de las instalaciones⁸⁶².

En cuanto a la actuación de los proveedores en materia medioambiental, ENAGAS aporta información sobre el número de proveedores, proveedores homologados y proveedores principales. Es destacable la descripción del nivel de gestión en esta área desde el nivel de compromiso, política, procedimientos hasta el de revisión y mejora (base de datos RePro, con objeto de monitorizar los avances de los proveedores en este ámbito)⁸⁶³. Sin embargo, no se ha encontrado información sobre el número de incidentes identificados durante las auditorías realizadas, ni las causas y efectos asociados a ellos, así como las medidas para resolver las posibles No Conformidades que hayan podido detectarse. En cuanto al porcentaje de proveedores principales con calificación RSC (64% en 2012) éste se ha aumentado considerablemente (44% en 2012).

Finalmente, ENAGAS menciona que “no se ha registrado ninguna sanción por incumplimiento de leyes medioambientales”⁸⁶⁴.

4.3. Protección de los derechos humanos

En relación al compromiso de ENAGAS hacia los Derechos Humanos, asume en sus Principios de Actuación la Carta Internacional de los Derechos Humanos, los principios recogidos en las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales y el Pacto Mundial de

⁸⁶¹ Enagás, INFORME ANUAL 2013, página 75.

⁸⁶² Enagás, INFORME ANUAL 2013, página 81.

⁸⁶³ Enagás, INFORME ANUAL 2013, página 71.

⁸⁶⁴ Enagás, INFORME ANUAL 2013, página 399.



Naciones Unidas, así como los Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo⁸⁶⁵. En relación al alcance de estos principios, ENAGAS menciona que en los últimos años ha adquirido activos en países donde los derechos humanos son un asunto relevante y menciona que está desarrollando procedimientos para evaluar el impacto sobre los derechos humanos de socios o activos que puedan ser de interés⁸⁶⁶. Sería conveniente que en futuros Informes Anuales, ENAGAS aportase información detallada sobre esos Procedimientos.

Tal y como se ha mencionado anteriormente, ENAGAS opera en países con alto riesgo de incumplimiento de los Derechos Humanos, como es el caso de México, especialmente sensible a prácticas inadecuadas de trabajo infantil, discriminación y libertad de asociación y negociación colectiva y protección de los derechos de los indígenas.

En relación a los aspectos citados, se informa que "no se han identificado actividades de Enagás en las que exista riesgo de explotación infantil"⁸⁶⁷. Expone que "El Convenio Colectivo de ENAGAS prohíbe el ingreso en la empresa a los menores de 16 años (artículo 28) y los Principios de Actuación, establecen un procedimiento de notificación y gestión para este tipo de incidentes"⁸⁶⁸, no obstante, no se aporta información sobre los procedimientos de análisis de riesgos de explotación infantil, alcance geográfico de los mismos ni otros mecanismo para asegurar que no se den estos casos en todos los países en los que opera.

Por otro lado, se menciona que "no se han identificado operaciones de ENAGAS con riesgo significativo de ser origen de trabajo forzoso o no consentido"⁸⁶⁹ pero no informa a través de que procedimientos se ha llegado a esa afirmación, qué significa significativo, ni si se han estudiado todos los centros y países en los que lleva a cabo su actividad la compañía.

De forma similar ocurre en la información sobre el respeto a los derechos de los indígenas, mencionando que "la actividad de Enagás se desarrolla con carácter general en España, no habiéndose registrado violaciones de los derechos de los indígenas"⁸⁷⁰, pero no se informa sobre los mecanismos de comunicación con el entorno local, establecidos por la empresa, ni se mencionan procedimientos específicos para la preservación de estos derechos. Se considera relevante la información que se facilite sobre este aspecto, pues la compañía opera en México país en el que a menudo los indígenas ven negados su derecho a dar su consentimiento libre, previo e informado sobre los proyectos de desarrollo y explotación de recursos que afectan a sus tierras tradicionales⁸⁷¹.

La información sobre los planes de respuesta y supervisión para los principales riesgos de la entidad no menciona acciones específicas para riesgos derivados del impacto negativo sobre la sociedad, entorno local o vulneración de los Derechos Humanos⁸⁷².

⁸⁶⁵ Enagás, CODIGO ÉTICO 2012 página 4.

⁸⁶⁶ Enagás, INFORME ANUAL 2012, página 123.

⁸⁶⁷ Enagás, INFORME ANUAL 2012, página 403.

⁸⁶⁸ Enagás, INFORME ANUAL 2012, página 403.

⁸⁶⁹ Enagás, INFORME ANUAL 2012, página 404.

⁸⁷⁰ Enagás, INFORME ANUAL 2012, página 392.

⁸⁷¹ https://doc.es.amnesty.org/cgi-bin/ai/BRSCGI?CMD=VERDOC&BASE=SIAI&SORT=-PUB&DOCR=4&RNG=10&FMT=SIAIWEB3.fmt&SEPARADOR=&&*=MEXICO.ENLA.

⁸⁷² Enagás, INFORME ANUAL 2013, página 180.



Informa que “tanto la compañía como todos y cada uno de nosotros rechazamos de manera expresa la discriminación por género, raza, orientación sexual, creencias religiosas, opiniones políticas o por cualquier otra circunstancia”⁸⁷³ y se menciona que se impulsa la igualdad de oportunidades como eje central en la orientación de las políticas de recursos humanos. Cuenta con un Plan de Igualdad y dispone de Protocolo de Acoso, no obstante, no se facilita información sobre las acciones llevadas a cabo para el aseguramiento del desarrollo del compromiso de Igualdad en la compañía, su seguimiento, incidentes, y no se hace mención expresa al compromiso de igualdad en sus instalaciones fuera de España.

El proceso de homologación de proveedores incluye como requisitos el respeto de los Principios del Pacto Mundial y la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Así mismo, las Condiciones Generales de Contratación incluyen el compromiso de los proveedores con el cumplimiento de todas las políticas corporativas de la compañía (Código ético, Política RSC, Política Medioambiente, etc.). Se menciona que colabora con la empresa Achilles para mejorar la clasificación RSC de la base de datos RePro, para monitorizar los avances de los proveedores en ese ámbito y se informa que el 64% de sus proveedores forman parte de esta red⁸⁷⁴. Sería conveniente que se informase del resultado de las auditorías realizadas a los proveedores, aspectos destacables y puntos de mejora y actuaciones que se realizan para mejorar su respeto a los Derechos Humanos.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

ENAGAS reconoce expresamente el derecho a la negociación colectiva, “los empleados de Enagás pueden ejercer libremente su derecho a sindicarse para la promoción y defensa de sus intereses económicos y sociales (Artículo 1 de la Ley Orgánica de Libertad Sindical - LOLS). Además, y según se establece en el artículo 64 del XV Convenio Colectivo de Enagás la adhesión a los sindicatos y a las actividades sindicales no podrá suponer discriminación en el empleo o en las condiciones de trabajo, estableciendo la nulidad de cualquier pacto o decisión de la empresa que vaya en contra de este derecho (artículo 64)”. No obstante, no especifican procedimientos para asegurar este Derecho, ni en España ni para el resto de países en los que opera. Debe hacerse especial hincapié en la relevancia de la información en cuanto 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, como es el caso de México.

Por otro lado, se aporta información sobre el número de trabajadores, por categoría profesional, incluidos en el Convenio Colectivo de ENAGAS⁸⁷⁵, no obstante, no se evidencia información sobre el número de trabajadores sindicados, huelgas que hayan podido realizarse y negociaciones colectivas, ni para España ni para el resto de países.

En relación a la información sobre el Colectivo de trabajadores de ENAGAS, se presentan datos de la plantilla por grupo profesional, edad y género y tipo de contrato, unidades

⁸⁷³ Enagás, Código Ético 2012, página 13.

⁸⁷⁴ Enagás, INFORME ANUAL 2013, página 71.

⁸⁷⁵ Enagás, INFORME ANUAL 2013, página 111.



organizativas, pero esta información no se presenta desglosada en base a los países en los que la compañía tiene actividad⁸⁷⁶.

Manifiesta su compromiso con la igualdad de oportunidades y condena cualquier actividad que implique acoso (*mobbing*), contemplado en los Principios de Actuación, observándose una leve tendencia positiva a la presencia de mujeres en la compañía y en los puestos directivos. ENAGAS cuenta con un canal ético para que los trabajadores puedan denunciar de forma anónima y confidencial cualquiera situación de discriminación o acoso, y se menciona que se han gestionados 2 notificaciones a través de este canal. No se menciona los procedimientos de análisis y resolución de estas denuncias ni las actuaciones derivadas de las mismas.

Se cita también que el modelo retributivo de Enagás tiene en cuenta los criterios de equidad y no discriminación, por lo que las diferencias existentes entre el salario de diferentes colectivos se deben exclusivamente a su posición en el organigrama, experiencia, antigüedad en la compañía y aportación de valor. No obstante, no se hace mención explícita al compromiso con la igualdad de oportunidades ni política salariales específicas para sus operaciones en Chile o México.

En relación a la información retributiva de la plantilla, se menciona información sobre la relación entre remuneración media y salario base de mujeres y hombres por grupo profesional, concretos para el año 2013 no mostrando evolución de los mismos. De forma similar al resto de indicadores de la plantilla, no se puede deducir de la información mencionada que se esté haciendo referencia a todos los países donde ENAGAS opera. Informa sobre gastos salariales de los años 2012 y 2013, pero no se desglosa por países⁸⁷⁷.

4.5. Impacto en la comunidad

Presenta un documento denominado "Posición de ENAGAS sobre Contribuciones a la Comunidad" en el que quedan definidas los pilares básicos de actuación de la compañía en este ámbito: desarrollo económico de las comunidades donde se realizan las actividades de la compañía, apoyo a iniciativas de desarrollo local que sean sostenibles en el tiempo y diálogo transparente con los principales grupos de interés. No se mencionan en este documento objetivos, ni los procedimientos o acciones que se realizarán para alcanzarlos.

En este sentido, tal y como se menciona en el Informe Anual de ENAGAS 2013, el compromiso social de la compañía se materializa principalmente como los patrocinios, mecenazgos y donaciones, la contratación de bienes y servicios a fundaciones que fomentan la integración de personas con capacidades distintivas o el voluntariado corporativo.

ENAGAS indica que desempeña su papel de empleador de referencia con equidad y transparencia, consciente de la importancia social de este rol en el desarrollo de los

⁸⁷⁶ Enagás, INFORME ANUAL 2013, página 109.

⁸⁷⁷ Enagás, INFORME ANUAL 2013, página 343.



entornos donde tiene presencia⁸⁷⁸. No obstante, no se evidencia información sobre las personas del entorno local contratadas en las diferentes instalaciones de la compañía y su evolución en el tiempo.

Por otro lado, la compañía informa de que en 2013 ha constituido el grupo de trabajo "Cultura de innovación y valor compartido", formado por los responsables de la relación con los grupos de interés de la compañía. El objetivo de este grupo es revisar el modelo de gestión de grupos de interés de acuerdo a la Actualización Estratégica 2013-2015 de la compañía y menciona que se ha realizado la revisión del Mapa de Grupos de Interés y las cuestiones clave con cada uno de ellos. Sería conveniente mencionar cuáles son estos aspectos relevantes identificados y los mecanismos de participación a través de los que se han identificado.

Se menciona que, siguiendo los principios de la norma AA1000APS (inclusividad, relevancia y respuesta), con objeto de evaluar el desempeño de la compañía y la capacidad de dar respuesta a sus necesidades y expectativas, durante el año 2013 se realizaron consultas a Grupos de Interés. La consulta se realizó a empresas relacionadas con la operación del negocio, comercializadores y operadores del sistema gasista y se menciona que, para el resto de Grupos de Interés, las consultas comenzarán a realizarse durante el 2014.⁸⁷⁹ Sin embargo no queda claro, por ejemplo, cómo se ha llevado a cabo la comunicación con los GI consultados, si se toma en cuenta su opinión a la hora de iniciar nuevos proyectos o si se llevan a cabo procesos de consulta previa.

No se encuentra información sobre el posible impacto de sus actividades sobre las comunidades locales tanto medioambientales como sociales. Tampoco se encuentran referencias a la gestión de los impactos sobre las mismas ni a su seguimiento (consultas a los afectados, compensaciones, etc.)

4.6. Corrupción

A través de los Principios de Actuación, ENAGAS rechaza de manera expresa la corrupción y el soborno y está adherido al Pacto Mundial. Se menciona, "Enagás tiene como objetivo continuar reforzando los sistemas de prevención del fraude y la corrupción, especialmente en proyectos desarrollados en el ámbito internacional, en los que este aspecto pueda constituir un riesgo importante para la compañía"⁸⁸⁰. No obstante, no se evidencia información sobre los procedimientos, mecanismos de control, sistema de gestión y seguimiento de los sistemas de prevención del fraude y la corrupción citados.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento es la responsable de velar por el buen cumplimiento de los Principios de Actuación, delegando en la Comisión de Seguimiento de los Principios de Actuación el análisis y la resolución de notificaciones y consultas. No se menciona la existencia de un sistema de gestión que garantice la lucha contra la corrupción, que contenga una política expresa, unos objetivos definidos, procedimientos, plan de implantación, resultados, indicadores, revisión y mejora.

⁸⁷⁸ Enagás, POSICIÓN DE ENAGAS SOBRE CONTRIBUCIONES A LA COMUNIDAD, página 1.

⁸⁷⁹ Enagás, INFORME ANUAL 2013, página 100.

⁸⁸⁰ Enagás, INFORME ANUAL 2013, página 123.



Se menciona también que durante el año 2013, se aprobó el Código Ético de Auditoría Interna donde se recogen los principios y reglas de conducta de obligado cumplimiento para los auditores internos, en línea con los Principios de Actuación del Grupo ENAGÁS. No se informa en este punto de los mecanismos de control y procedimientos que deben seguir los auditores para asegurar su actuación en base al Código Ético de la compañía.

ENAGAS informa que se considera una compañía neutral políticamente, por lo que no se financian partidos políticos. No obstante, en línea de lo comentado en el anterior Informe del Observatorio de RSC, sería conveniente que informase sobre si se da algún tipo de práctica política o lobby para influir sobre políticas públicas relacionadas con su sector. Teniendo en cuenta que la compañía es Gestor Técnico del Sistema Gasista Español Único de la red troncal de gasoductos, es importante que la compañía informe sobre las asociaciones de carácter sectorial y empresarial en las que toma parte información incluida en su informe anual⁸⁸¹, y qué beneficios disponen por ser asociados. Así mismo, clarificar el papel desarrollado por la SEPI en el Consejo de Administración y como se afrontan los eventuales conflictos de intereses.

Del mismo modo, debería de informar sobre el papel de ex políticos en su Consejo de Administración, como es el caso de Ramón Pérez Simarro: ex director general y ex secretario de Estado de Energía, que durante 2013 era consejero de Enagás. Este fenómeno es conocido como "puertas giratorias"⁸⁸² y en estos casos existe el riesgo de que la empresa esté obteniendo beneficio de la anterior ocupación pública del consejero, pudiendo producirse conflictos de interés entre la esfera pública y la privada.

A pesar de que ENAGAS desarrolle negocios en México, país con un elevado índice de corrupción, no se especifican procedimientos específicos de control de la lucha contra la corrupción en las empresas participadas con sede en este país.

4.7. Protección de los consumidores

En los Principios de Actuación se establece un compromiso de "cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos y del funcionamiento de los equipos utilizados para medir o evaluar los servicios prestados a nuestros clientes. En este sentido, estamos alerta para evitar que pudieran darse conductas irregulares, engañosas, fraudulentas, maliciosas o simplemente negligentes que pudieran llevar a ENAGAS a conseguir ventajas indebidas sobre sus clientes"⁸⁸³.

En relación al aseguramiento de la calidad del producto, en la Web de ENAGAS se menciona que la compañía ha desarrollado el "Natural Gas Quality Tracking: sistema de seguimiento de la calidad del gas en la Red Básica". Existe un apartado específico sobre medición de la calidad del gas en plantas de ENAGAS (hay disponibles procedimientos de detalle en la web), parámetros semestrales de la calidad, certificado de verificación de Básculas de cisternas y servicio de medición del Gas. Por otro lado, ENAGAS forma parte de la Red Europea de Gestores de Redes de Transporte de Gas (ENTSOG) y aporta

⁸⁸¹ Enagás, INFORME ANUAL 2013, página 102-103

⁸⁸² Periodista Digital, Aznar, González, Salgado, Solbes, Acebes...: La turbia relación entre los políticos y las eléctricas, 20 diciembre 2013. <http://www.periodistadigital.com/economia/instituciones/2013/12/20/aznar-gonzalez-salgado-solbes-acebes-la-peligrosa-relacion-entre-politicos-y-electricas.shtml>

⁸⁸³ Enagás, CÓDIGO ÉTICO DEL GRUPO ENAGAS / PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN, página 7.



información sobre tipos de servicios, parámetros pertinentes relativos al gas, información sobre mecanismos de emergencia y cálculo de tarifas, entre otros, a través de una plantilla unificada para todos los miembros de la red.

Enagás GTS, dispone de un procedimiento de revisiones y reclamaciones a emisiones y repartos diarios, pero en él no se indican mecanismos de compensación para estos casos ni se acaba de entender como parte de un sistema de resolución de reclamaciones global de la compañía.

Informa de que se ha llevado a cabo la reestructuración y mejora de la información de la Web y del portal SITGAS, plataforma que “sirve como punto de encuentro con los clientes y cuya finalidad es agilizar la gestión de información entre los mismos”. También informa de que se realizaron consultas a comercializadores y operadores del sistema gasista (transportistas y distribuidoras), como parte de los Grupos de Interés de la compañía.

Se menciona que se ha recibido una amonestación y una multa por incumplimiento en temas de salud y seguridad, en relación a la seguridad en clientes⁸⁸⁴, pero no se indica las actuaciones de la compañía al respecto de estas amonestaciones. Por otro lado, informa que no se han registrado multas impuestas por incumplimiento de leyes y normativas que regulan el suministro y utilización de productos y servicios ni quejas contrastadas en relación con infracciones del derecho a la intimidad de los clientes, pérdida o robo de datos.

ENAGAS no efectúa campañas de publicidad de carácter promocional o comercial.

4.8. Gobierno corporativo

La información que aporta ENAGAS sobre Gobierno corporativo muestra un importante grado de detalle y se incluye la valoración sobre el cumplimiento del Código Unificado de Buen Gobierno⁸⁸⁵.

ENAGAS cuenta con un modelo de gestión de riesgos que considera las siguientes categorías: riesgo operacional, riesgo de negocio, riesgo de responsabilidad penal, riesgo de crédito o contraparte, riesgo financiero y riesgo reputacional. Se menciona que “de la valoración del Riesgo Reputacional destacamos la relevancia del posible efecto reputacional que podrían tener los riesgos operacionales como prácticas de negocio incorrectas, filtración de información confidencial, fraude externo e incumplimientos regulatorios y legales así como el riesgo de negocio: obsolescencias de infraestructuras, equipos y sistemas.”⁸⁸⁶

Respecto a las medidas de blindaje, se menciona que la sociedad tiene suscrito con el Presidente Ejecutivo, el Consejero Delegado y con siete de sus directivos contratos que incluyen cláusulas indemnizatorias expresas. Estos datos suponen que el total de beneficiarios de medidas de blindaje durante el año 2013 es de 11 personas respecto a las 9 del ejercicio anterior. La decisión sobre las medidas de blindaje recae en el Consejo de

⁸⁸⁴ Enagás, INFORME ANUAL 2013, página 407.

⁸⁸⁵ Enagás, INFORME ANUAL 2013, páginas 58 y 59.

⁸⁸⁶ Enagás, INFORME ANUAL 2013, página 179.



Administración y pese a que en el informe de remuneraciones que se facilita a la junta de accionistas aparece la situación de dos consejeros, no hay información en este informe sobre el resto de beneficiarios. Además en el informe de Gobierno Corporativa indica expresamente que no se informa a la junta sobre estas cuestiones⁸⁸⁷.

La compañía ha sometido por segundo año consecutivo a votación con carácter consultivo y como punto separado del orden del día en la Junta General ordinaria un Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros. El informe es público y en el mismo se detalla la retribución individualizada de todos los miembros del consejo.

En el informe se menciona, entre otros aspectos, "Para la determinación de la retribución fija del Presidente Ejecutivo y del Consejero Delegado, cada año la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Responsabilidad Social Corporativa propone al Consejo su mantenimiento o actualización mediante un incremento porcentual. Así, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Responsabilidad Social Corporativa en su reunión de 21 de octubre de 2013 acordó que la retribución fija del Presidente Ejecutivo y del Consejero Delegado para 2013 no experimentase incremento alguno. De esta manera la retribución fija del Presidente Ejecutivo para el año 2013 fue de 960.000 euros y la del Consejero Delegado de 300.000 euros". No obstante, en el informe del ejercicio anterior se informa de que la retribución fija del Consejero Delegado durante el año 2012 fue de 86.000 euros, habiéndose producido un incremento. La retribución total del Consejo fue de 3011 millones de euros en el año 2013.

El Consejo de Administración de ENAGAS está formado por quince miembros contando con el presidente y el consejero delegado. De ellos, nueve son independientes, dos son dominicales, dos ejecutivos y uno externo, cumpliendo con la recomendación de que al menos un tercio del consejo esté formado por consejeros independientes. Se menciona que ENAGAS es consciente de que debe seguir incentivando y procurando la presencia femenina en los casos de presentarse alguna vacante en el Consejo, especialmente para puestos Independientes. A este respecto, se menciona que ENAGAS sigue las previsiones contenidas en el artículo 8 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de Administración, que establece que los procedimientos de selección no adolecerán de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de Consejeras y que la Sociedad buscará e incluirá entre los potenciales candidatos mujeres que reúnan el perfil profesional buscado. Durante el año 2013, se ha incrementado a 3 el número de mujeres en el Consejo.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,13**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,08**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,35**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

Una de las principales carencias que se ha observado en cuanto a la información aportada es que para los aspectos sociales, ambientales, de derechos humanos y laborales y

⁸⁸⁷ Enagás, Informe Gobierno Corporativo, página 24



aspectos económicos, ésta no aparece desglosada para todos los países en los que opera ENAGAS. Esta falta de información desglosada, no permite valorar de forma detallada los impactos positivos y negativos de la actividad de la empresa en todos los entornos en los que opera, los esfuerzos que está realizando en la aplicación de políticas o procedimientos específicos en cada uno de estos países o el grado de avance o retroceso de la compañía en el cumplimiento de los compromisos incluidos en su política de RSC.

Así mismo, la información financiera que aporta ENAGAS solo hace referencia a aquellas empresas del grupo sobre las que tiene el 100% de la propiedad y no de aquellas en las que, no siendo propietario único, ejerce el control.

Por otro lado, ENAGAS cuenta con numerosos compromisos en materias como la preservación del medio ambiente, la protección de los Derechos Humanos, la Igualdad de Oportunidades y la implicación de los Grupos de Interés en la toma de decisiones de la compañía, no obstante, se ha observado falta de información concreta sobre los sistemas de gestión, procedimientos, sistemas de control y seguimiento que la empresa lleva a cabo para asegurar la consecución de sus compromisos.

Se menciona que se ha realizado un análisis de materialidad para la elaboración del Informe Anual y se cita, entre las fuentes externas que se han tenido en cuenta para su elaboración, "La opinión de los grupos de interés expresada a través de las diferentes consultas realizadas en años anteriores y la opinión de nuestros responsables internos de relación con los mismos"⁸⁸⁸. Así mismo, la consulta a Grupos de Interés durante el año 2013 se reduce a encuestas a los comercializadores y operadores del sistema gasista (transportistas y distribuidoras) y la información sobre la evaluación de éstos, sobre el desempeño de ENAGAS en el cumplimiento de sus expectativas, es mucho menor a la aportada durante el ejercicio anterior, en el que se presentaba una matriz resumen, con información muy básica, de la evaluación de los principales aspectos globales de la gestión de la compañía por parte de los GI consultados.

Así mismo, en relación a los Grupos de Interés se menciona que ENAGAS ha constituido el grupo de trabajo "Cultura de innovación y valor compartido", formado por los responsables de la relación con los grupos de interés de la compañía, con el objetivo de revisar el modelo de gestión de los Grupos de Interés y que se ha revisado el mapa de Grupos de Interés de la compañía⁸⁸⁹. A tenor de las escasas consultas realizadas, a la hora de determinar el enfoque del Informe Anual 2013, se hace difícil entender como se han incorporado los aspectos materiales para la totalidad de los Grupos de interés identificados actualmente por ENAGAS en el citado documento.

Asimismo, el alcance de la información aportada por ENAGAS se limita a su actividad en España. La compañía tampoco informa sobre aquellos mecanismos que ha llevado a cabo para identificar sus Grupos de Interés en el resto de países en los que opera. Este hecho dificulta conocer si realmente ENAGAS ha tomado en consideración a sus grupos de interés en los demás países donde opera a la hora de realizar el Informe Anual y en su sistema de gestión de RSC.

⁸⁸⁸ Enagás, INFORME ANUAL 2013, página 11.

⁸⁸⁹ Enagás, INFORME ANUAL 2013, página 99.



Respecto al principio de comparabilidad, los datos cuantitativos presentados por ENAGAS permiten su comparación con años anteriores.

Por otro lado, para valorar la exhaustividad de la información reflejada en el informe, sería conveniente disponer de datos concretos sobre los criterios, metodología o estándares que se han utilizado a la hora de establecer las actuaciones sobre las que se reporta en el Informe Anual y en el resto de documentación analizada. Así mismo, la información en la memoria en ocasiones es escasa y se refiere para información adicional a la WEB, donde no se desarrolla más allá de lo aportado en el informe.

El informe de verificación externa realizado por KPMG, con un nivel de aseguramiento limitado (excepto para los indicadores LA1, LA2, LA4, LA7, LA10 y LA13, para los que se aporta nivel de aseguramiento razonable) es inferior al razonable, muy por debajo de un informe de auditoría, que sí se presenta para el caso del informe financiero.

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.



GAMESA CORPORACIÓN TECNOLÓGICA S.A. (Gamesa)

1. Datos generales

Productos/servicios

Gamesa ofrece a sus clientes los siguientes productos/servicios:

- Aerogeneradores, que incluye la fabricación y la promoción, construcción y venta de parques eólicos;
- servicios de operación y mantenimiento;
- y además desarrolla productos en los siguientes mercados: fotovoltaico, hidroeléctrico, nuclear, marino, vehículo eléctrico e imanes permanentes.

Alcance geográfico

Gamesa opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Europa: España, Italia, Grecia, Portugal, Francia, Rumania, Polonia, Reino Unido, Bulgaria, Alemania, Chipre, Hungría, Suecia, Irlanda, Estonia, Finlandia, Turquía.
- América: República Dominicana, Uruguay, Nicaragua, Puerto Rico, México, Honduras, Venezuela, Costa Rica, Brasil, Chile, EE.UU., Canadá.
- Asia: Singapur, China, India, Sri Lanka, Mongolia, Azerbaiyán, Japón, Taiwán.
- África: Kenia, Sudáfrica, Marruecos.
- Oceanía: Nueva Zelanda, Australia.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, Gamesa informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good.
- Ethibel.
- Cleantech Index.
- Global Challenges Index.

Normativa Internacional

Gamesa informa sobre su compromiso 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.
- La Declaración Tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la Organización Internacional del Trabajo.



- Los Principios para el Empoderamiento de la mujer del Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM).

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 Naciones Unidas.
- Las Líneas Directrices de la OCDE.
- Caring for Climate: The business leadership platform.
- Carbon Disclosure Project (CDP).
- OHSAS 18001.
- ISO 14001.
- ISO 9001.

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 de Gamesa Corporación Tecnológica, S.A. y de su Grupo de Sociedades	http://www.gamesacorp.com/recursos/doc/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/reglamentos-estatutos/codigo-conducta.pdf
Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2013 Informe de Gestión Consolidado	http://www.gamesacorp.com/recursos/doc/accionistas-inversores/informacion-financiera/cuentas-anuales/cuentas-anuales-auditadas-2013-consolidadas.pdf
Informe Anual 2013	http://www.gamesacorp.com/recursos/doc/accionistas-inversores/informacion-financiera/memoria-anual/informe-anual-2013.pdf
Informe Anual Gobierno Corporativo	http://www.gamesacorp.com/recursos/doc/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/informes-gobierno/informe-anual-de-gobierno-corporativo-2013.pdf
Informe de Sostenibilidad 2013	http://www.gamesacorp.com/recursos/doc/rsc/informe-sostenibilidad/informe-de-sostenibilidad-2013.pdf
Informe Anual Remuneraciones Gamesa 2013	http://www.gamesacorp.com/recursos/doc/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/junta-general-accionistas/documentacion-2014/informe-anual-de-remuneraciones-2013.pdf



2. Tablas de resultados

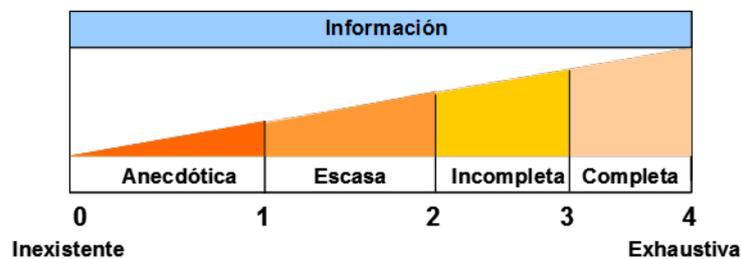
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,43
DERECHOS HUMANOS	1,00
COMUNIDAD	1,20
CORRUPCIÓN	1,40
CONSUMO	1,13
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,94
TOTAL EMPRESA	1,35

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,23
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,94

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

La reorganización iniciada en Gamesa en el año 2012 continuó en 2013. Cambios que han sido calificados como exitosos bajo un punto de vista económico, recuperando la tendencia positiva en la obtención de beneficios, pero sin duda con importantes consecuencias sociales no siempre suficientemente detalladas en la información publicada. La sostenibilidad de una empresa en un mercado global requiere de la toma de decisiones valientes y arriesgadas pero no debería enfrentar los aspectos económicos frente a los sociales y medioambientales. El objetivo último de una verdadera rendición de cuentas es exponer ante el público “cómo” se han alcanzado los objetivos planificados, permitiendo así que los diferentes grupos de interés hagan sus propias valoraciones.

La presencia de Gamesa se extiende a alrededor de 50 países distribuidos en todo el mundo. La presencia de riesgos en muchos de esos países es una realidad y por ello se echa en falta una exposición más amplia de la gestión que se hace de los mismos. Según el Human Rights Index 2014 elaborado por Maplecroft, China, India, y México son países con riesgo extremo en la vulneración de Derechos Humanos y Brasil con riesgo alto. Estos son los países que precisamente Gamesa destaca por representar un 5% o más de los ingresos totales y que en algunos casos han experimentado un crecimiento muy significativo respecto a 2012. Generalmente los países institucionalmente débiles presentan riesgos en más de una materia y en este caso, los países mencionados también son vulnerables en la garantía de derechos laborales. Según el Índice Global de los Derechos Laborales elaborado por la Confederación Sindical Internacional⁸⁹⁰, en 9 de los países en los que Gamesa desarrolla su actividad el riesgo de vulneración de los Derechos Laborales es alto o extremo.

Por otro lado, a pesar de que una de las actividades principales de Gamesa son los aerogeneradores y la construcción de parques eólicos para la obtención de energía limpia eso no la excluye de los riesgos derivados del cambio climático. No cabe duda de que la actividad desarrollada por Gamesa puede contribuir a una mayor sostenibilidad medioambiental pero, no obstante, la localización de sus parques y plantas pueden verse amenazadas. El Climate Risk Index de Germanwatch⁸⁹¹ indica el nivel de exposición y vulnerabilidad a eventos extremos y según los resultados obtenidos en 2012, Gamesa se localiza en 15 países en los que el nivel de riesgo es alto o extremo.

Otro de los riesgos que cabría mencionar hace referencia a la corrupción de las instituciones públicas, políticas y judiciales. Según el Corruption Perception Index 2013⁸⁹² publicado por Transparencia Internacional, cerca del 50% de los países en los que Gamesa está presente tienen un nivel de percepción de la corrupción medio o superior.

La exposición a los riesgos derivados de instituciones nacionales corruptas y que en muchos casos no velan por los derechos de sus ciudadanos exige a las empresas transnacionales comportamientos ejemplares. Los compromisos de las empresas no son auditados ni supervisados por ninguna entidad supranacional con capacidad sancionadora. Por ello un compromiso firme debe, no solo ser declarado, sino que debe presentar evidencia de sus implicaciones y resultados.

⁸⁹⁰ http://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/survey_ra_2014_esp_v2.pdf

⁸⁹¹ <http://germanwatch.org/en/download/8551.pdf>

⁸⁹² <http://www.transparency.org/cpi2013/results>



Gamesa dispone de una política de Responsabilidad Social Corporativa y de un Plan Director de RSC 2013-2015 en el que se establecen una serie de programas. En éstos hay importantes políticas a ser desarrolladas, como una específica de cambio climático, una de derechos humanos y una de relación con comunidades indígenas. Asimismo Gamesa dispone de un Código de Conducta aplicable a todas las unidades del grupo, es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas e informa sobre su compromiso con la Normas de las Naciones Unidas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los Derechos Humanos, la Declaración Tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la Organización Internacional del Trabajo, y los Principios para el Empoderamiento de la mujer del Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM).

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

La información relativa a fiscalidad es, un año más, considerada insuficiente. Gamesa no desglosa las cuantías de impuestos pagadas en cada uno de los países en los que opera y sigue sin disponer de una política fiscal en la que se asuma un compromiso de transparencia en este ámbito.

El pago de impuestos es una de las contribuciones económicas más relevantes que una empresa realiza en un país, además de proporcionar empleo a sus ciudadanos, para la sostenibilidad del Estado de Bienestar. Impuestos que en ocasiones pueden revertir en beneficio de su propia actividad a través de subvenciones.

Según la información disponible en las Cuentas Anuales el importe por el impuesto de sociedades de 2013 fue de 11 millones de euros⁸⁹³. Según consta en dicho informe “Las distintas sociedades extranjeras dependientes consolidadas por el método de integración global calculan el gasto por Impuesto sobre Sociedades, así como las cuotas resultantes de los diferentes impuestos que les son de aplicación, de conformidad con sus correspondientes legislaciones, y de acuerdo con los tipos impositivos vigentes en cada país”. Si bien en ningún caso se acusa a Gamesa de llevar a cabo prácticas ilegales, la ausencia de información impide hacer una valoración sobre la ética y responsabilidad en su forma de proceder. Además Gamesa declara que “el beneficio obtenido por la venta de parques eólicos por parte de la sociedad dependiente Gamesa Energía, S.A. Unipersonal, la cual está sujeta al régimen fiscal especial de sociedad de promoción de empresas, no tributa, tal como se contempla en las Normas Forales reguladoras del Impuesto sobre Sociedades que le son de aplicación” lo que tal vez, suponga una ventaja dentro del propio Estado español respecto de otras empresas del sector.

Respecto a las cantidades recibidas en concepto de subvenciones, en el Informe de Sostenibilidad 2013⁸⁹⁴ Gamesa declara haber recibido 2,5 millones de euros en subvenciones en inversiones en I+D procedentes de la Comisión Europea en el marco del FP7, Gobierno de Cantabria y Ministerio de Economía y Competitividad. Además, “ha

⁸⁹³ Véase página 98 Cuentas Anuales Gamesa 2013.

⁸⁹⁴ Véase página 26.



obtenido en el año 2013 créditos a bajo interés por valor superior a los 10,5 millones de euros, proveniente del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial y del Ministerio de Industria, Energía y Turismo”.

La presencia de Gamesa en países considerados paraísos fiscales, de acuerdo con la metodología empleada por el Observatorio de RSC, está en algunos casos justificada debido a que verdaderamente desarrolla su actividad, sin embargo, en otros surgen dudas sobre la finalidad de las mismas. De la lista de empresas que se detalla a continuación cabe poner el acento en dos aspectos: en primer lugar, se requeriría una información más amplia sobre la actividad que se lleva a cabo en Singapur, a pesar de que en las Cuentas Anuales⁸⁹⁵ se exponga que “las sociedades del Grupo Gamesa con domicilio social en países o territorios considerados como paraísos fiscales, de acuerdo a Decreto Ley 1080/1991, de 5 de julio, tienen el carácter de sociedades operativas y responden exclusivamente al giro o tráfico ordinario de los negocios” y se informe de que el objeto de Gamesa Singapore Private Limited sea “intereses por financiación intragrupo”. En segundo lugar, cabría detallar la verdadera localización de las empresas ubicadas en EE.UU. Tras la consulta de fuentes secundarias, tanto Gamesa Technology Corporation como Worldwater & Solar Technologies son sociedades que se registraron en Delaware⁸⁹⁶. En el Informe Anual⁸⁹⁷ Gamesa recoge que “Desde el ejercicio 2005, Gamesa Technology Corporation, Inc. y sus sociedades dependientes tributan por el impuesto sobre sociedades federal acogidas al régimen de consolidación fiscal en los Estados Unidos, siendo Gamesa Technology Corporation, Inc. la Sociedad dominante del Grupo Fiscal”. Dicho año coincide con la fecha de registro de Gamesa Technology Corporation en Delaware. Sería deseable que Gamesa facilitara la ubicación del domicilio fiscal de la empresa matriz y no el de algunas de sus delegaciones.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Gamesa Singapore Private Limited	Singapur	Fabricación y Holding
Worldwater & Solar Technologies Inc.	EEUU	Fabricación y Holding
Gamesa Technology Corporation, Inc	EEUU	Servicios de Gestión Administrativa

Por último, destacar, como ya se hiciera en 2012, que según el Informe de Sostenibilidad, en el apartado correspondiente al Informe de Huella de Carbono⁸⁹⁸, se expone que “Debido al número de sociedades que conforman Gamesa y después de un exhaustivo análisis, se observa que muchas de las sociedades son direcciones fiscales y no disponen de medios personales y técnicos, y por lo tanto no son emisoras de GEI”. Afirmación que sugiere cuestionarse qué son entonces dichas sociedades.

⁸⁹⁵ Véase página 106.

⁸⁹⁶ Consultar las siguientes fuentes: registro de Gamesa Technology Corporation <http://www.bizapedia.com/de/GAMESA-TECHNOLOGY-CORPORATION-INC.html> y registro de Worldwater & Solar Technologies <http://www.bizapedia.com/de/WORLDWATER-SOLAR-TECHNOLOGIES-INC.html>

⁸⁹⁷ Véase página 159.

⁸⁹⁸ Véase página 120 del Informe de Sostenibilidad.



4.2. Medioambiente

Tanto en medioambiente, como en otras materias que serán desarrolladas en los siguientes apartados, se demanda que Gamesa exponga de la forma más clara y transparente posible su nivel de compromiso y objetivos, los riesgos a los que hace frente o que pueden poner en peligro el cumplimiento de dichos objetivos, los mecanismos y sistemas de gestión habilitados y los resultados obtenidos. A continuación se analiza cada uno de estos ámbitos para determinar qué puntos son susceptibles de introducir mejoras, al menos en lo que exposición de información de refiere.

El primer punto sobre el que cabe una mención especial es que se desconoce el contenido íntegro de la política medioambiental a la que en repetidas ocasiones se alude en el Informe de Sostenibilidad 2013. Gamesa expone las grandes líneas en las que basa su política integrada de excelencia, una "política integrada de seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y calidad"⁸⁹⁹, sin embargo no se ha podido localizar ningún tipo de documento en su web corporativa. El compromiso en esta materia se recoge en su Código de Conducta aunque no se ha encontrado ninguna mención a normativas medioambientales sobre las que Gamesa podría posicionarse. Asimismo en el Plan Director de RSC existe un programa específico sobre cambio climático, siendo uno de sus objetivos la elaboración de una política específica de cambio climático. A pesar de que el plan está diseñado para ser completado entre 2013-2015, se deduce que no se ha producido avance alguno en la redacción de esta política.

Los principios de precaución y prevención en materia ambiental son de crucial importancia. Gamesa adopta dichos principios si bien se considera que la información al respecto es escasa. Se detallan medidas en el apartado de "Biodiversidad. Impactos y prevención" del Informe de Sostenibilidad aunque surgen dudas sobre si verdaderamente solo hay impactos en España, pues solo se informa de éstos y no de lo ocurrido en otras regiones. Del mismo modo, resulta cuanto menos sorprendente la falta de información acerca de multas y sanciones dado el alcance geográfico de Gamesa. Así, tal y como recoge el Informe de Sostenibilidad⁹⁰⁰ "Gamesa no tiene constancia de multas y sanciones significativas por incumplimiento de la normativa ambiental en 2013".

Los objetivos, que deben acompañar a la adopción de compromisos, se detallan en el Informe de Sostenibilidad⁹⁰¹. La evaluación de su desempeño es en algunos casos ambigua y dificulta la valoración de la evolución de algunos indicadores. Por otro lado, respecto a los indicadores sobre emisiones, residuos y consumos, cabría hacer dos consideraciones: por un lado, la evaluación de su evolución temporal requeriría medidas relativas, por ejemplo, respecto al número de empleados, de lo contrario es difícil determinar su mejora; y por otro lado, la información por áreas geográficas puede estar ocultando resultados regionales muy dispares por lo que se recomendaría una mayor desagregación.

En el Informe de Sostenibilidad también se detalla la metodología de gestión de riesgos⁹⁰², sin embargo sería deseable ampliar dicha información con un desglose de los riesgos a los que Gamesa hace frente en cada una de las regiones en las tiene actividad y para cada uno de sus productos. El mapa de riesgos disponible hace referencia a materias como el

⁸⁹⁹ Véase página 57 del Informe de Sostenibilidad.

⁹⁰⁰ Véase página 115 del Informe de Sostenibilidad.

⁹⁰¹ Véase página 87 del Informe de Sostenibilidad.

⁹⁰² Véase página 34 del Informe de Sostenibilidad.



balance, el liderazgo o la competitividad, entre otras. Existe un apartado referente a "Riesgo país, debido a la inestabilidad social y/o política en algunas áreas geográficas, riesgos reputacionales, percepción de los grupos de interés, falta de infraestructuras para el negocio, riesgos sanitarios y desastres naturales" en cuyo contenido, en lo que a actuaciones para su control se refiere, cabría esperar más información de la publicada. Lo que sí expone de forma bastante amplia son las certificaciones de los sistemas de gestión medioambiental ISO 1400.

Por último, Gamesa dispone de unas Condiciones Generales de Compra de aplicación a todo su grupo en las que se establecen unas cláusulas en relación a medioambiente. Tal y como refleja el Informe de Sostenibilidad⁹⁰³ "El cumplimiento de las condiciones generales de compra en términos de volumen es del 100% en Estados Unidos, 98% en China, 97% en India y 94% en Europa. En Brasil, país en el que la presencia de Gamesa es aún reciente, este cumplimiento alcanza el 80%". Asimismo, en 2013 se ha llevado a cabo un estudio para evaluar el desempeño de los proveedores en diversos campos, entre ellos la protección del medioambiente, siendo analizados un total de 321 proveedores, que representarían un 40% del volumen total de compra. Si bien en el Informe de Sostenibilidad¹⁴ se exponen cuáles son los puntos de mejora (ninguno de ellos sobre medioambiente) sería deseable disponer de un mayor detalle sobre: en primer lugar, la definición de proveedor considerado crítico en RSC; en segundo lugar, el contenido de la encuesta; y en tercer lugar, resultados más detallados de la misma.

4.3. Protección de los derechos humanos

El compromiso con los derechos humanos por parte de Gamesa se recoge en la Política de Responsabilidad Social Corporativa⁹⁰⁴ y en su Estrategia de Sostenibilidad, en cuyo punto 4 sobre Derechos Humanos se declara: "Todas las instalaciones de Gamesa en países no-OCDE cumplen con los compromisos laborales globales establecidos para los empleados."⁹⁰⁵ Asimismo, en su Código de Conducta añade: "Gamesa y las sociedades que integran el Grupo Gamesa están comprometidas con el respeto a la legalidad y a los derechos humanos y libertades públicas, evitarán la complicidad en la violación de los mismos y adoptarán de forma complementaria normas y directrices internacionales en la materia allí donde no exista un desarrollo legal adecuado". La oposición de Gamesa al trabajo forzoso y al trabajo infantil es igualmente firme. Por lo tanto, no cabe duda de la intención de Gamesa en asumir responsabilidades en este ámbito e incluso de velar por estos derechos en sus cadenas de suministro. No obstante, dichas intenciones deben ir avaladas por mecanismos de gestión capaces de garantizar la protección de dichos derechos. Así, dadas las características de algunos países en los que está presente, se detectan dos puntos débiles; por un lado, se considera que la exposición de los riesgos asociados a la defensa de los derechos humanos es insuficiente; y por otro lado, sería recomendable ampliar la información sobre los mecanismos de gestión en esta materia.

Entre los objetivos planteados en el nuevo Plan Director de RSC 2013-2015 cabe destacar dos iniciativas: la primera se refiere a la elaboración de una política específica de derechos humanos del grupo, con lo que se reafirmará de nuevo el compromiso que Gamesa

⁹⁰³ Véase página 83 del Informe de Sostenibilidad.

⁹⁰⁴ Véase página 28 del Informe de Sostenibilidad.

⁹⁰⁵ Véanse páginas 31 y 53 del Informe de Sostenibilidad.



adopta en este ámbito; y la segunda, la elaboración de una política de relación con las comunidades indígenas. Esta última se considera de especial interés, si bien a día de hoy, no se dispone aún de ella. El desarrollo de una determinada actividad económica se opone en muchas ocasiones a las demandas de las comunidades y dicho enfrentamiento no puede remediarse solo con la acción social. El desarrollo de proyectos, como puedan ser parques eólicos en este caso, afectan social, ambiental y económicamente a las comunidades más cercanas, lo que requiere habilitar mecanismos eficaces de diálogo e integración de los intereses que las comunidades defienden. En este sentido, ya en 2012, y de nuevo en 2013, se pone de manifiesto como Gamesa no refleja en su Informe de Sostenibilidad algunos conflictos que tienen lugar en el Istmo de Tehuantepec (México). Se trata de una zona en el sur del Estado de Oaxaca caracterizada por su viento y por lo tanto emplazamiento idóneo para la construcción de parques eólicos. Sin embargo en algunos medios⁹⁰⁶ se ha hecho público que las empresas allí instaladas no han llevado a cabo ningún tipo de consulta a las comunidades. Entre otras cosas se ha denunciado una falta de compensación justa por el uso de las tierras⁹⁰⁷ y la falta de una garantía de suministro energético a las comunidades cercanas. Por lo tanto, la afirmación recogida en la página 31 del Informe de Sostenibilidad de Gamesa en la que se dice “A lo largo de 2013 no se ha detectado por la unidad de cumplimiento normativo ningún incidente relacionado con la violación de los derechos de los indígenas” tal vez debería ser matizada.

En términos generales sería deseable disponer de un mayor grado de información y detalle sobre los mecanismos de gestión e incluso de acceso a remedio cuando los impactos sobre los derechos humanos son patentes. Más allá de adoptar compromisos, se reitera la necesidad de incorporar en el Plan Director de Gamesa 2013-2014 el desarrollo de instrumentos que hagan posible una gestión adecuada de los Derechos Humanos en cualquier lugar del mundo, independientemente de las legislaciones nacionales. Así, según el Human Rights Index 2014 elaborado por Maplecroft, los países considerados de riesgo extremo en la vulneración de los Derechos Humanos y en los que Gamesa tiene presencia son China, India, Sri Lanka, Kenia, Marruecos, Sudáfrica, Brasil, Honduras, México; y aquellos en los que se considera que el riesgo es alto son: Kenia, Marruecos, Sudáfrica, Brasil, Honduras, México, Nicaragua, República Dominicana, Venezuela, Azerbaiyán, Turquía. Ante este numeroso grupo de países, se considera que la exposición a los riesgos de Gamesa es elevada.

Finalmente, el análisis de la información muestra indicios de que Gamesa cuenta con una política de control de proveedores en materia de Derechos Humanos, sin embargo la información suministrada es del todo insuficiente⁹⁰⁸. Asimismo, Gamesa recoge que se ha llevado a cabo una evaluación bienal de proveedores en este ámbito pero la información suministrada es escasa.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

La obtención de beneficios económicos por parte de Gamesa en 2013 en un contexto en el que la facturación global se ha visto reducida de 2.665 millones de euros en 2012 a 2.336

⁹⁰⁶ Véase “México: Comunidades se oponen a proyectos eólicos” disponible en

<http://www.noticiasaliadas.org/articles.asp?art=6907> (último acceso 8 de diciembre de 2014).

⁹⁰⁷ Tal y como refleja la información consultada se dice que en “Europa el estándar de renta de la tierra por las empresas eólicas representa el 3.9% de los costos totales de producción, mientras que en México se sitúa entre 0.025% y 1.53%”.

⁹⁰⁸ La información de la tabla 75 en la página 85 del Informe de Sostenibilidad debería ser mucho más amplia.



millones de euros en 2013, se ha producido, entre otros, gracias a la disminución de determinados costes fijos, como son la mano de obra. En 2012, la reducción de plantilla de Gamesa respecto del año anterior fue de 1.711 trabajadores menos y en 2013, respecto al año anterior, de 567. La evolución económica de Gamesa debe valorarse de forma paralela a la social y en este sentido la información suministrada no ofrece una valoración en su conjunto.

Se constata el compromiso de Gamesa, así como la existencia de sistemas de gestión, para garantizar la seguridad y la salud de sus trabajadores. No obstante, un aspecto que llama la atención son las reducidas plantillas en determinados países⁹⁰⁹ lo que induce a pensar en la posible externalización de servicios y lo que a su vez conlleva cuestionarse si la seguridad también está garantizada en esos casos. En la nota de la tabla 46 sobre siniestralidad laboral del personal externo dice: "En relación a los datos de siniestralidad del personal contratado, las actividades que estos desarrollan se centran en la fase de construcción de parques eólicos y en los servicios de mantenimiento de los mismos, con una ocupación superior a los 15,8 millones de horas en 2013". Si consideramos una jornada semanal de 40 horas y 50 semanas al año nos daría como resultado que un trabajador realiza 2.000 horas/año. Si la ocupación ha sido de 15,8 millones de horas, entonces Gamesa subcontrata 7.900 trabajadores. Los índices de frecuencia de siniestralidad tanto para construcción y proyectos como para los de mantenimiento (en relación a 200.000 horas) son mayores que los reportados por el personal laboral de Gamesa⁹¹⁰. Dado el volumen de contratación y la responsabilidad que igualmente tiene Gamesa sobre dichos trabajadores se considera que debería ampliarse la información sobre las políticas, la protección y los mecanismos que garantizan unas condiciones de trabajo equiparables a los trabajadores de Gamesa.

Por otro lado la protección de los trabajadores con la aplicación de normas internacionales relativas a la libertad de asociación, al derecho a la sindicación y a la negociación colectiva no se puede contrastar dada la falta de información al respecto. No obstante, el Código de Conducta sí recoge dicho compromiso. En este sentido, también en dicho código se recoge el compromiso a que ningún trabajador sea objeto de ninguna forma de discriminación, maltrato o acoso sexual pero el protocolo de actuación solo es de aplicación en España por lo que sería deseable hacerlo extensible a todas las regiones. Algunos datos disponibles permiten conocer el número de empleados cubiertos por convenio colectivo, que asciende a 1.469 a cierre de 2013, lo que representa solo el 24,16% del total la plantilla, un 4% menos que en 2012. China e India, donde han aumentado el número de trabajadores durante 2013, no tienen ningún trabajador cubierto por convenio. No obstante, Gamesa informa⁹¹¹ sobre la particularidades en dichos países en este ámbito y sobre su intención de favorecer el correcto desarrollo de la actividad sindical. Según el Índice Global de los Derechos Laborales 2014 elaborado por la Confederación Sindical Internacional se apunta a que no solo China e India son países con las peores condiciones laborales para los trabajadores sino que Kenia, Marruecos, EEUU, Honduras, México, Grecia y Turquía, países en los que Gamesa tiene presencia, también lo son. Cabría por lo tanto aplicar medidas con urgencia en estos territorios e informar sobre las mismas. Los conflictos laborales han

⁹⁰⁹ Véase página 68 Informe de Sostenibilidad.

⁹¹⁰ Véase tabla 40, página 59 Informe Sostenibilidad.

⁹¹¹ Véanse páginas 54 y 55 del Informe de Sostenibilidad.



sido una realidad durante el ejercicio 2013, sobre todo en España⁹¹², fruto de los reajustes en las plantillas, pero en el Informe de Sostenibilidad no se aborda apenas su análisis.

Respecto a la información sobre los sistemas retributivos y a la información cuantitativa desagregada por países, categorías laborales y sexos caben amplios márgenes de mejora. Poner el acento además en que la afirmación “El ratio de salario básico entre hombres y mujeres es de 1:1 (tomando como referencia el salario base y exceptuando la remuneración adicional por antigüedad)” no garantiza verdaderamente la igualdad entre hombres y mujeres. Además al informar sobre los ratios entre el salario inicial de entrada y el salario mínimo local, cabría justificar la afirmación: “En el caso de India, al tratarse de un mercado altamente competitivo, se aplican normas según mercado y sector y posición específica”. Asimismo sería de gran interés aportar información sobre cómo se remunera a los trabajadores subcontratados.

4.5. Impacto en la comunidad

Gamesa expone “Sociedad y comunidad: reclama la creación de valor compartido, en un escenario en el que la empresa contribuya a la consolidación de la sociedad, respetando la presión sobre los recursos naturales y la minimización de impactos, así como una contribución a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, aplicando estándares de transparencia y procesos de comunicación inclusivos”⁹¹³. Tanto la forma de abordar la definición de los posibles intereses de este grupo particular como la formulación de los objetivos no se corresponden con lo que posteriormente se desarrolla o se planifica. El Plan Director de RSC 2013-2015 en el apartado “Comunidad” centra sus actuaciones en temas de acción social. Sin menospreciar la valiosa contribución que una gran empresa puede hacer en este sentido, la forma de afrontar lo que las comunidades reclaman no es solo acción social, sino que en muchos casos requieren interlocución, negociación e intercambio. No se expone de forma clara y transparente los canales de comunicación habilitados con las comunidades y los procesos y mecanismos habilitados para poder alcanzar acuerdos con los afectados por la actividad de Gamesa.

La “contribución a la mejora de la calidad de vida” mencionada anteriormente puede producirse de muchas formas, entre las cuales cabría el empleo local o garantizando el suministro, por ejemplo de electricidad, a un precio adaptado a las necesidades y que compense el impacto de las instalaciones cercanas a la comunidad. Sin embargo Gamesa no informa sobre cómo aborda esa posible “creación de valor compartido”. Tal y como se ponía de manifiesto en el apartado anterior, Gamesa externaliza determinados servicios, lo que implica la subcontratación de un volumen de mano de obra considerable. Las condiciones laborales (remuneración, seguridad y salud, entre otras) son fundamentales para generar mejoras en la calidad de vida de los ciudadanos de países en desarrollo en los que Gamesa tiene una importante presencia. Al igual que con la mano de obra local cabría una reflexión análoga con los proveedores locales. Gamesa declara: “Compras ha contribuido a la excelencia operativa de Gamesa y a la reducción del coste de la energía al fijar una base de suministro altamente flexible y competitiva. Se ha potenciado el desarrollo global de los proveedores al tener la posibilidad de suministrar no sólo dentro

⁹¹² Véase por ejemplo la convocatoria de huelga para la readmisión de trabajadores: <http://www.ugtgamesa.com/app/download/8821984299/convocatoria+de+huelga.pdf?t=1412927478> o las negociaciones llevadas a cabo en As Somozas: http://ccaa.elpais.com/ccaa/2013/05/22/galicia/1369217053_189198.html

⁹¹³ Véase página 29 del Informe de Sostenibilidad.



de la región a la que pertenece sino también a otras áreas geográficas en base a su desempeño". De esta información se podría llegar deducir que se prima la rentabilidad frente a la contratación local. Rentabilidad que parece ser considerada bajo un punto de vista estrictamente económico, sin tener en cuenta la repercusión social de esta estrategia.

4.6. Corrupción

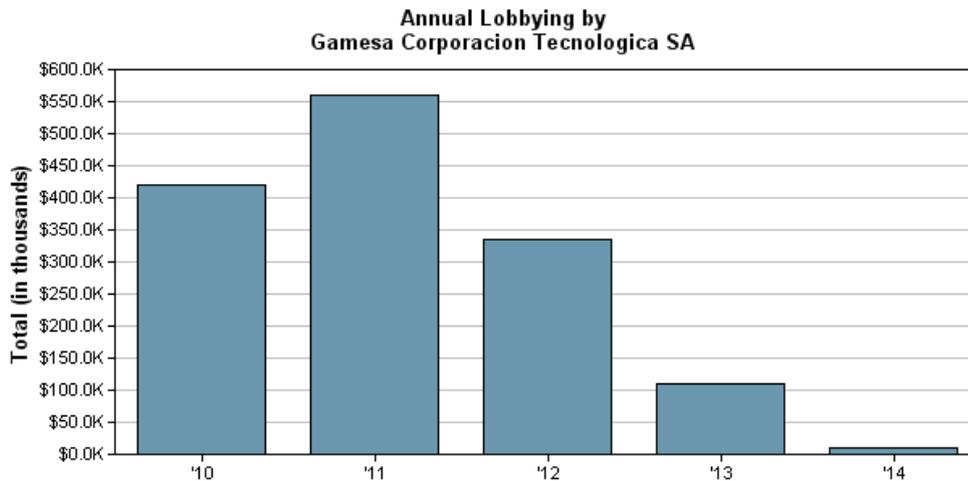
Gamesa refleja su compromiso contra el fraude y la corrupción tanto en documentos internos como públicos. Así, dicha responsabilidad se recoge en la Política de RSC y en el Código de Conducta y además dispone de una norma interna titulada "Norma sobre prevención de Conflictos de Intereses y/o casos de Corrupción y/o Soborno". Por otro lado tiene un buzón de denuncias sobre el que no se ha registrado ninguna denuncia al respecto durante el año 2013. Este buzón, habilitado en la página web solo para empleados, garantiza el tratamiento confidencial de la información. Dicha garantía también se recoge en el Código de Conducta⁹¹⁴ según el cual "La Identidad de la persona denunciante tendrá la consideración de información confidencial, no pudiendo adoptarse ninguna medida disciplinaria, directa o indirecta, por el hecho de la denuncia, sin perjuicio de los derechos que correspondan, conforme a la normativa vigente, a los denunciados".

Asimismo en el apartado de lucha contra el fraude se detallan todas las normas en las que se previenen los riesgos asociados a la corrupción. La Unidad de Cumplimiento Normativo es quien se encarga de velar por ello. Cabe esperar que la formación sobre el Código de Conducta se mantenga cuando Gamesa disponga de una posición o política que favorezca la incorporación de nuevos trabajadores, pues dicha formación se ha paralizado debido a la reestructuración laboral experimentada.

Respecto a la participación de Gamesa en la esfera política, ésta no se formula bajo un único modelo. Tal y como se menciona en el Informe de Sostenibilidad⁹¹⁵ Gamesa contribuye activamente en "formular posiciones políticas de la industria eólica en asuntos clave, ayudando a crear un marco regulatorio en el que Gamesa pueda desarrollar sus actividades con éxito". Esta actividad se desarrolla a través de asociaciones de las que Gamesa forma parte y a través de actividades de "lobbying" propiamente dichas en aquellos países en los que están reguladas, como es el caso de Estados Unidos. En este último caso, existe un registro de las contribuciones económicas que Gamesa ha llevado a cabo. Si bien en el informe se menciona la posibilidad de consultar dicha información en el registro que el Senado americano habilita para ello, se considera información suficientemente relevante para ser publicada en un informe de sostenibilidad. Además de la plataforma oficial existen otras plataformas en las que se llevan a cabo análisis de toda la información disponible. En el siguiente gráfico se observa la evolución desde el año 2010 de las cantidades aportadas por Gamesa en concepto de lobby.

⁹¹⁴ Véase Página 23.

⁹¹⁵ Véase página 52.



Fuente⁹¹⁶: <http://www.opensecrets.org/lobby/clientsum.php?id=D000064754&year=2013>

En algunos casos cabría explicar la evolución de las contribuciones en función de los ciclos electorales. Así, en 2012 se llevaron a cabo las elecciones presidenciales en Estados Unidos y en el gráfico se muestra como en 2011 se produjo un desembolso, solo por parte de Gamesa Corporación Tecnológica, de algo más de 550.000 dólares. En 2013 la aportación total ha alcanzado los 100.000 dólares. Sería deseable que Gamesa, como parte de un compromiso de transparencia y rendición de cuentas, publicase todas las contribuciones económicas que realiza en cada uno de los países en los que está presente.

4.7. Protección de los consumidores

La protección del consumidor en el marco de actuación de Gamesa engloba las acciones dirigidas al grupo de interés etiquetado como “clientes”. Gamesa pone a disposición de estos clientes una serie de productos y servicios adoptando una serie de compromisos para garantizar su satisfacción y expectativas. Dispone de mecanismos para garantizar la seguridad de sus productos y declara además que “Con el fin de proporcionar información comercial veraz sobre sus productos, tecnologías o servicios, Gamesa mantiene prácticas comerciales y de marketing respetuosas con los legítimos intereses y derechos de los receptores, que aportan la información adecuada para facilitar su elección”⁹¹⁷, no obstante Gamesa no está adherida a ningún código ni protocolo de publicidad y si bien declara que “en el ejercicio 2013, Gamesa no tiene constancia de incidentes por causas relacionadas con el marketing y la publicidad de sus productos” y que “Gamesa manifiesta no haber iniciado ni haber sido objeto de reclamación de ningún tercero”, sería deseable ampliar la información sobre las prácticas publicitarias llevadas a cabo.

Cabe desatacar, tal y como ya se hizo en 2012, que Gamesa dispone de un proceso denominado Análisis del Ciclo de Vida que le permite “evaluar las cargas ambientales asociadas a un producto, proceso o actividad, teniendo en cuenta todo el ciclo de vida del mismo”. En 2013 se ha publicado el proyecto “Ecowind: Análisis del ciclo de vida de 1kWh

⁹¹⁶ Opensecrets.org es el Centro para la Política Responsable, una organización sin ánimo de lucro, no partidista e independiente cuyo trabajo de investigación es hacer un seguimiento del dinero en la política en Estados Unidos analizando su efecto sobre las elecciones. Tiene como objetivo crear un votante más formado, una ciudadanía participativa y un gobierno más transparente y sensible.

⁹¹⁷ Véase página 78 del Informe de Sostenibilidad.



generado por un parque eólico onshore Gamesa G90”, proceso que además ha hecho posible obtener la declaración ambiental de producto, EPD (ecoetiqueta Tipo III).

Uno de los canales de intercambio de información más relevantes entre clientes y Gamesa se define en el Proyecto de Satisfacción al Cliente. Se trata, tal como recoge el Informe de Sostenibilidad, de “una encuesta personalizada con los principales clientes que le permite establecer una comunicación directa y medir la calidad de sus productos y servicios”. La actualización de esta encuesta es bienal, por lo que en 2013 se recogen los resultados obtenidos en 2012. Esta herramienta permite a Gamesa identificar puntos de mejora⁹¹⁸. No obstante, se insiste de nuevo en la necesidad de habilitar un canal de comunicación que permita que los clientes manifiesten sus opiniones en la forma y en el momento en que surja la necesidad de hacerlo. En el caso de que dicho canal forme parte de la plataforma privada para clientes se debería detallar en el informe en qué consiste dicha plataforma y que servicios ofrece. La información sobre reclamaciones así como los procedimientos para resolver incidencias es escasa y se limita la capacidad para valorar la gestión de Gamesa en este ámbito.

Finalmente, Gamesa informa que “no se tiene constancia de sanciones o multas significativas, relacionadas con el incumplimiento de los requisitos de salud y la seguridad de los productos y servicios ofrecidos, ni relacionadas con el incumplimiento de la información relativa al producto.

Tampoco existe constancia de sanción alguna relacionada con acciones de marketing, incluyendo la publicidad y la promoción. No hay constancia de sanciones relacionadas con el incumplimiento de condiciones contractuales pactadas, ni por tanto resoluciones firmes por vía administrativa o judicial que hayan derivado en sanción por esta causa”⁹¹⁹.

4.8. Gobierno corporativo

Las remuneraciones del Presidente Ejecutivo y Consejo de Administración son, cuanto menos, sujetas a reflexión en un contexto en el que el éxito solo se ha medido bajo un punto de vista económico, pero que socialmente refleja un gran fracaso al prescindir de un importante número de trabajadores. El modelo retributivo de Gamesa para el Presidente y el Consejero Delegado se formula de acuerdo a tres bloques: una retribución fija, una retribución variable anual y una retribución variable a medio/largo plazo⁹²⁰, esta última, constituida en forma de “bonus”. La consideración de los indicadores de desempeño social en la formulación de estas retribuciones es residual, teniendo en cuenta únicamente indicadores de seguridad y salud y en cualquier caso, prescindiendo del desempeño ambiental. Esta política de remuneraciones se detalla en el Informe Anual de Remuneraciones, que es sometido a votación en la Junta General de Accionistas como punto separado del orden del día. En dicho informe se desglosan los diferentes conceptos de la remuneración percibida por cada. La cuantía de las remuneraciones asciende en 2013 a 2.621 miles de euros, un 4,57% del resultado del ejercicio.

⁹¹⁸ Véase página 79 del Informe de Sostenibilidad.

⁹¹⁹ Véase página 115 del informe de Sostenibilidad.

⁹²⁰ Para un mayor detalle véase página 47 del Informe de Sostenibilidad e Informe Anual de Remuneraciones.



Dentro de esta política destaca, como refleja el Informe de Gobierno Corporativo, que “Se reconoce una indemnización de distinta cuantía en función de la posición concreta que ocupa el beneficiario, que oscila principalmente entre 12 y hasta 24 meses de la retribución fija y de la última retribución variable anual percibida. Dicha indemnización opera esencialmente en los casos de terminación por causa no imputable al beneficiario, así como también en el caso de cambio de control de la Compañía”. Cabe destacar que, respecto de 2012, el número de beneficiarios de estas cláusulas ha pasado de 7 a 23, incluyendo en este último caso, tal y como requieren las nuevas instrucciones por parte de la CNMV, al presidente ejecutivo, la alta dirección y los directivos.

Durante el año 2013 se nombraron de nuevo a los consejeros, proceso en el que se prescindió de Benita Ferrero-Waldner y se incorporó el Sr. Manual Moreu Munaiz. A pesar de que Gamesa declara disponer de los mecanismos necesarios para una efectiva incorporación de la mujer en la alta dirección la realidad no lo demuestra, pues en 2013, solo una mujer, Dña Sonsoles Rubio Reinoso, forma parte del Consejo de Gamesa junto a 9 hombres, empeorando así la representación de la mujer respecto a años anteriores.

En materia de gobierno corporativo, también se considera oportuno insistir en la ausencia de un canal de denuncias anónimo para las partes interesadas. Instrumento que Gamesa debería valorar como posible mecanismo de prevención de determinados riesgos. No obstante, recalcar que dicho canal sí está habilitado para los empleados, en cuyo caso se garantiza el tratamiento confidencial de la información y la certeza de que no se van a tomar ningún tipo de medidas disciplinarias por el hecho de la denuncia, tal y como recoge el Código de Conducta.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,35**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,23**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,94**, situándose en el estadio de *información escasa*.

El Informe de Sostenibilidad debería ser un documento en el que reflejar las dificultades y los retos que impone una verdadera política de responsabilidad social para una gran empresa y sobre cómo se resuelven las tensiones entre la sostenibilidad y las exigencias de un mercado aparentemente ajeno a temas que no sean estrictamente económicos. Posiblemente se considere un éxito el haber recuperado la tendencia positiva de los beneficios, pero dicho balance no puede dejar al margen el coste social que lo acompaña.

Se considera que tanto la materialidad, como la transparencia y el diálogo con los grupos de interés deben ser objeto de mejora en futuras ediciones del Informe de Sostenibilidad. En primer lugar, respecto a la materialidad cabría ampliar la información sobre los impactos de la actividad de Gamesa en todo su alcance geográfico. En este sentido la información no permite, en algunos casos, poder hacer una valoración completa. En segundo lugar, bajo el punto de vista de la transparencia y rendición de cuentas, cabría mejorar la información relativa a la política y estrategia fiscal que orientan las actuaciones de Gamesa, más cuando determinadas fuentes desvelan que la localización de la empresa matriz en Estados Unidos se localiza en un Estado considerado paraíso fiscal, como es



Delaware. Y en tercer lugar, el diálogo con los grupos de interés no será efectivo a menos que existan mecanismos eficaces y transparentes de interlocución.

Cabría abordar determinados aspectos de forma más exhaustiva y detallada, haciendo una reflexión autocrítica de las decisiones adoptadas, incorporando aspectos no solo positivos si no también negativos de las mismas y dotando así de una mayor neutralidad la información publicada. Se considera que la periodicidad de la información ha sido adecuada.

Gamesa dispone de un gran potencial para contribuir a un mayor bienestar social, sin embargo, la información analizada sobre compromisos, gestión y resultados no permiten emitir un juicio del todo favorable. Se deberían potenciar aquellos mecanismos con los que es posible aumentar el impacto social de su actividad, tales como: la contratación de empleados y proveedores locales bajo un modelo de garantía de derechos que posicione a Gamesa muy por encima del estándar de las prácticas llevadas a cabo en su sector; la integración de demandas sociales en la toma de decisiones estratégicas; y la contribución local mediante el pago de impuestos, entre otras.

Una actividad, la de Gamesa, tan estrechamente vinculada a la sostenibilidad ambiental en un contexto en el que el cambio climático es ya una realidad, no puede marginar otros valores, como la corresponsabilidad y la solidaridad, en su toma de decisiones.



GAS NATURAL SDG, S.A. (Gas Natural Fenosa)

1. Datos generales

Productos/servicios

Gas Natural SDG, S.A. (GNF en adelante) ofrece a sus clientes los siguientes productos/servicios:

- Negocio de gas:
 - o Aprovisionamiento y transporte de gas: compra y transporte de gas natural por gaseoducto o licuado (GNL).
 - o Distribución y comercialización de gas.
- Negocio eléctrico:
 - o Generación de electricidad: ciclos combinados, centrales nucleares, térmicas, fuel-gas, hidráulicas, eólicas y cogeneración.
 - o Distribución y comercialización de electricidad.
- Trading de energía.
- Telecomunicaciones: soluciones al mercado mayorista a través de Gas Natural Fenosa Telecom.
- Operación y Mantenimiento Energy: servicios de operación y mantenimiento de instalaciones de generación eléctrica y plantas industriales.
- Explotación minera (carbón).

Alcance geográfico

GNF opera o tiene presencia en los siguientes países a través de aproximadamente 243 sociedades:

- Europa: Alemania, Bélgica, Francia, Holanda, Luxemburgo, Italia, Moldavia, Portugal, Reino Unido y España.
- América: Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, EEUU, El Salvador, Guatemala, Honduras, Islas Cayman, México, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico, Perú, República Dominicana y Venezuela.
- África: Angola, Argelia, Egipto, Kenia, Madagascar, Marruecos, Uganda y Sudáfrica.
- Asia y Oceanía: Australia, Arabia Saudí, India, Japón, Corea, Filipinas y Omán.



Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, GNF informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Índex.
- 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.

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 las Naciones Unidas.
- Declaración Tripartita de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) relativa a los Derechos fundamentales en el trabajo.
- Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social.
- Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas de la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- Líneas Directivas para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).
- Principios Voluntarios en Seguridad y Derechos Humanos.
- Principios Básicos y Directrices de Naciones Unidas sobre los Desalojos y Desplazamiento generados por el Desarrollo.
- Memoria de Sostenibilidad en conformidad con la Guía de GRI-G4 y su suplemento sectorial para "Utilities" y "Oil and gas".
- Elaboración de la memoria siguiendo los principios en los que se basa la Norma AA1000 APS.
- Bettercoal.
- Miembro de Forética.
- Miembro de Corporate Excellence - Centre for Reputation Leadership.
- Adhesión al Pacto por la Biodiversidad.
- Código buenas prácticas tributarias.
- Miembro de la Fundación para la Sostenibilidad Energética y Ambiental.
- Socio de Autocontrol (sistema de autorregulación publicitaria en España).
- Adherida al Código de Autorregulación Publicitaria sobre Argumentos Ambientales.



Asimismo, está incluida en los siguientes rankings e iniciativas relacionados con la sostenibilidad:

- Carbon Disclosure Project.
- RobecoSam Sustainability Yearbook 2013.
- OEKOM.
- CDP, Carbón Disclosure Project.

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de auditoría, Cuentas anuales consolidadas e Informe de gestión consolidado	
Informe Responsabilidad Corporativa 2013	
Informe Anual Integrado 2013	
Informe Gobierno Corporativo 2013	
Informe Huella de Carbono 2013	
Informe de Biodiversidad 2012-2014	
Declaración Medioambiental EMAS 2013 (diferentes centrales térmicas)	
Informe de Auditoría y Control	
Código Ético	
Reglamento de Organización y funcionamiento del Consejo de Administración y sus Comisiones	
Reglamento de la Junta General de Accionistas	
Junta General de Accionistas: Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros	
Política de Derechos Humanos	
Política de Responsabilidad Corporativa	



2. Tablas de resultados

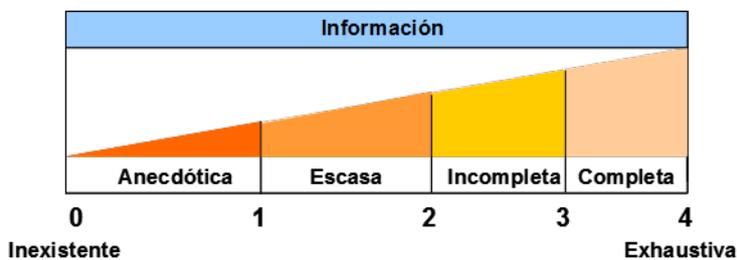
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,79
DERECHOS HUMANOS	2,21
COMUNIDAD	1,53
CORRUPCIÓN	1,40
CONSUMO	1,13
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,92
TOTAL EMPRESA	1,66

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,61
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,92

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

Los principales riesgos derivados de las actividades de GNF en función de los países en los que opera son los siguientes:

- Respecto al medioambiente, GNF opera en países con un alto índice de vulnerabilidad al cambio climático⁹²¹ (Filipinas, India, Japón, Argelia, Kenia, África del Sur, Brasil, Argentina, Colombia, República Dominicana, México, España e Italia) y tiene presencia en países en los que el índice de emisiones de CO₂ es elevado (África del Sur, Alemania, Arabia Saudita, Australia, EE.UU., Francia, Holanda, Italia, Luxemburgo, México, Portugal, Reino Unido, Venezuela y España).
- Respecto a los Derechos Humanos y Relaciones Laborales, GNF tiene presencia en países con un alto índice de vulnerabilidad de los Derechos Humanos⁹²² (Arabia Saudita, Filipinas, India, Omán, Angola, Argelia, Egipto, Kenia, Marruecos, Sudáfrica, Uganda, Brasil, Colombia, Guatemala, México, Nicaragua y República Dominicana). Los Derechos Laborales se encuentran en riesgo alto o extremo en Arabia Saudita, Brasil, Filipinas, India, Omán, Argelia Egipto, Kenia, Marruecos, Argentina, Colombia, Guatemala, México y Panamá. Asimismo la empresa opera en países con riesgos elevados de discriminación⁹²³ (Arabia Saudita, India, Japón, Omán, Argelia, Egipto, Kenia, Marruecos, Brasil, Colombia, Guatemala, México, República Dominicana, Francia e Italia).
- Respecto a prácticas de corrupción, GNF opera en países con una elevada falta de transparencia y alto riesgo de corrupción (Filipinas, India, Angola, Argelia, Egipto, Marruecos, Uganda, Argentina, Colombia, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, República Dominicana, Venezuela y Moldavia).

A nivel general, el compromiso de GNF con la RSC se desarrolla en torno a los compromisos definidos en su Política de Responsabilidad Social: orientación al cliente, compromiso con los resultados, el medio ambiente, interés por las personas, seguridad y salud, compromiso con la sociedad e Integridad.

En su página web, GNF hace mención explícita a que las principales líneas de actuación de la compañía en materia medioambiental están orientadas a garantizar el cumplimiento de la legislación, a reducir el impacto ambiental, a mitigar el cambio climático, a preservar la biodiversidad del entorno, a prevenir la contaminación y a impulsar la mejora continua. El desarrollo del compromiso definido por GNF se menciona que se realiza en base a tres aspectos o compromisos fundamentales: compromiso con el medio ambiente, posicionamiento en cambio climático y conservación de la biodiversidad.

Para el desarrollo de los compromisos de sostenibilidad ambiental citados anteriormente, GNF cuenta con la certificación ISO 14001 indicándose que el 99,4% del EBITDA generado por actividades que producen impacto en la compañía está cubierto por el modelo de gestión ambiental recogido en la citada norma. Así mismo, también cuenta con certificación EMAS para nueve instalaciones de generación de energía eléctrica en España.

⁹²¹ Climate Risk Index 2012 – Germanwatch. www.germanwatch.org/en/download/8551.pdf

⁹²² Human Rights Risk Index 2014 – Maplecroft. <http://maplecroft.com/>

⁹²³ World Economic Forum - The Global Gender Gap Index 2012.
http://www3.weforum.org/docs/WEF_GenderGap_Report_2012.pdf



El compromiso con la lucha contra el cambio climático es importante para GNF y en este sentido participa en diversas iniciativas de carácter voluntario como el Carbon Disclosure Project, Proyecto Compensa2, Proyecto Menos CO₂ y participa de forma activa en la Plataforma Tecnológica Española del CO₂ (PTECO2), la Asociación Española del CO₂ y la Plataforma Europea Zero Emissions Power Plant (ZEP) que promueven el desarrollo de la capacidad tecnológica en los procesos de mejora de eficiencia, captura, transporte, almacenamiento y valorización del CO₂.

En relación a la protección de la Biodiversidad, se menciona que GNF ha lanzado en 2013 el "Plan de acción en biodiversidad 2013-2016", con el objetivo de revisar la estrategia actual de la compañía en esta materia e identificar nuevas oportunidades de actuación. Así mismo, también durante el año 2013 GNF se adhirió al Pacto por la Biodiversidad, promovido por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente en el marco de la Iniciativa Española Empresas y Biodiversidad.

Por otro lado, en relación a los Derechos Humanos, GNF ha desarrollado una Política de aplicación para todos los empleados del grupo y en todos los países en los que opera. Asimismo, la compañía asegura que su compromiso con los DDHH va más allá de las personas que forman parte de la empresa por lo que su política de DDHH se divide en dos partes: el compromiso con los derechos de las personas de Gas Natural Fenosa y su compromiso con terceros, que incluye a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras y a la comunidad circundante, incluyendo los clientes. Para la definición de su política, el grupo tomó como referencia la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos protocolos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, los ocho convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, la Declaración de la mencionada organización relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social.

Para los derechos de las comunidades indígenas, GNF toma en consideración la Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas de la Asamblea General de las Naciones Unidas y el Convenio OIT 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes. Además, se compromete a respetar todas estas declaraciones. Y en lo referente a seguridad, toma en consideración los Principios Voluntarios sobre Seguridad y Derechos Humanos.

En materia de empleo, se menciona que el desarrollo profesional de las personas de GNF es uno de los compromisos principales de la compañía que se concreta en cuatro principios: proporcionar a los empleados formación y oportunidades de desarrollo, promover un entorno de trabajo motivador, fomentar la claridad de objetivos, el liderazgo eficaz y el reconocimiento de logros y facilitar las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional en un marco de igualdad y diálogo.

GNF cuenta con un Plan de Compromiso con la Seguridad y la Salud que tiene como principal objetivo garantizar la seguridad y la salud de los empleados, proveedores, empresas colaboradoras y la sociedad en su conjunto. Entre los avances del Plan se encuentra la iniciativa Plan de Acción Personal, dirigida a los directivos y mandos intermedios para que adquieran el compromiso de incorporar en su día a día acciones



concretas en materia de seguridad. Por otro lado, la Red de Compromiso Visible del Plan de Compromiso lleva a cabo labores de observancia preventiva de la Seguridad y Salud.

GNF cuenta con una Política de Relación con las Comunidades a través de la que muestra su compromiso con la sociedad y hace mención a que acepta su responsabilidad y contribuye al desarrollo económico y social de los países en los que está presente aportando su conocimiento y capacidad de gestión y creatividad.

Finalmente, en línea con su compromiso con la Integridad, GNF cuenta con un Código Ético y diversas políticas como las Políticas antifraude y anticorrupción y el Modelo de Prevención de Delitos, entre otros.

4. Análisis

GNF ha preparado su Informe de Sostenibilidad 2013 siguiendo las recomendaciones de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, de Global Reporting Initiative (guía GRI), en su versión G4, incorporando igualmente los aspectos e indicadores del Suplemento para las empresas del sector eléctrico y utilities. Asimismo, GNF cuenta con la verificación externa de PwC.

4.1. Fiscalidad

En línea con el ejercicio 2012, GNF informa que su tributación en España se realiza en el régimen de consolidación fiscal. El resto de sociedades tributan de forma individualizada, de acuerdo con sus respectivos regímenes, salvo el caso de varias sociedades dependientes en Italia que tributan en un grupo consolidado fiscal propio.

En relación a la información fiscal⁹²⁴ y a su perímetro de consolidación se indica que parte de un impuesto teórico de 640 millones (calculado con el 30% del impuesto de sociedades), que lleva a un impuesto sobre beneficios real efectivo de 468 millones (la tasa efectiva es por tanto del 22 %), debiéndose la diferencia entre ambos valores a la aplicación de otras deducciones fiscales, diferencias por tipos impositivos sociedades de sociedades extranjeras, efecto beneficios íntegros método participación (-2 millones) y diferencias impositivas ejercicio anterior y otros (+8 millones).

Cabe mencionar, que no se aporta información detallada de las deducciones aplicadas por la compañía en cuanto a su concepto (deducción por inversiones en la protección del medio ambiente, deducciones por inversiones en I+D+i, entre otras).

En relación al total de tributos pagados por GNF se aporta información sobre los tributos pagados por la compañía⁹²⁵ para los años 2011 a 2013 desglosado para España, Latinoamérica y otros. La tabla distingue entre tributos propios y de terceros y se indica que durante el año 2013 se pagaron 3.550 millones de euros respecto a los 2.558 del año 2012.

⁹²⁴ Informe integrado 2013, Pág. 182.

⁹²⁵ Informe de RSC año 2013. Pág. 222.



En relación a las subvenciones recibidas, se informa únicamente que corresponden principalmente a los Convenios con Comunidades Autónomas para la gasificación o electrificación de municipios y otras inversiones gasistas o eléctricas. En la nota número 13 de las cuentas anuales consolidadas, se informa del importe total percibido a modo de subvención, así como otros ingresos, no obstante, esta información no se desglosa por países, ni por organismo que concede la subvención y objetivo de la misma.

Por todo lo indicado anteriormente, la información fiscal aportada no se presenta con el suficiente desglose sobre el pago de impuestos, deducciones y/o subvenciones recibidas. Se considera que el nivel de detalle aportado es escaso en cuanto a que no se aporta información a nivel de país, considerándose este aspecto una falta de transparencia fiscal por parte de GNF.

GAS NATURAL FENOSA tiene 30 sociedades, entre sociedades dependientes, negocios conjuntos y asociadas, domiciliadas en territorios considerados paraísos fiscales de acuerdo con la metodología del Observatorio de RSC⁹²⁶. Si bien muchas de estas sociedades realizan actividades relacionadas con las líneas de negocio de GNF, existen 15 sociedades cuya actividad no tiene relación con los servicios prestados por la compañía, pudiendo interpretarse su función como de sociedades meramente instrumentales o financieras. La operativa a través de estos territorios podría inducir a que el objetivo final pudiese ser una posible elusión de responsabilidades, tanto fiscales como legales. Sería conveniente que debido al riesgo que tiene la presencia en territorios con la consideración de paraíso fiscal, se aportara mayor información sobre la actividad y regulación de las siguientes 15 sociedades⁹²⁷:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Unión Fenosa South Africa Coal (Proprietary), LTD	Sudáfrica	Sociedad de Cartera
Unión Fenosa Financial Services USA, LLC	Suite 204-F, 850 Library Ave. 19711 NEWARK DELAWARE	Financiera
Clover Financial and Treasury Services, Ltd.	Irlanda	Servicios financieros
Buenergía Gas & Power, Ltd.	Islas Cayman	Sociedad de cartera
EcoEléctrica Holding, Ltd.	Islas Cayman	Sociedad de cartera
EcoEléctrica Limited	Islas Cayman	Sociedad de cartera
Natural Re, S.A.	Luxemburgo	Seguros
Gas Natural Fenosa Finance B.V.	Holanda	Servicios financieros
Caribe Capital B.V.	Holanda	Sociedad de cartera
Pacific Power Holdings N° 2 B.V.	Holanda	Sociedad de cartera
Unión Fenosa International B.V.	Holanda	Sociedad de cartera
Unión Fenosa México B.V.	Holanda	Sociedad de cartera
Unión Fenosa Minería B.V.	Holanda	Sociedad de cartera
CER's Commercial Corp	Panamá	Servicios
Distribuidora Eléctrica de Caribe, S.A.	Panamá	Sociedad de cartera

⁹²⁶ Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

⁹²⁷ Informe integrado 2013, Pág. 202.



Sobre la actividad de estas quince sociedades, de diez se reporta actividad de sociedad de cartera, de dos actividad financiera y de una actividad de seguros y de otra se informa únicamente de una actividad de Servicios, sin indicarse concretamente cual es su actividad.

En relación a su presencia en paraísos fiscales⁹²⁸, GNF indica que atendiendo a la normativa española que determina los países que tienen la consideración de paraísos fiscales (Real Decreto 1080/1991, de 5 de julio y Real Decreto 116/2003, de 31 de enero), la compañía únicamente mantiene tres participaciones en sociedades constituidas en dichos territorios, en concreto las participaciones del 95% en Buenergía Gas & Power, Ltd, del 47,5% en EcoEléctrica Holding, Ltd y del 47,5% en Ecoeléctrica Limited, todas ellas domiciliadas en las Islas Caimán.

En relación a su presencia en estos países, se menciona que se trata de sociedades, tenedoras directa e indirectamente de una única participación industrial que desarrolla la actividad de generación eléctrica por ciclo combinado de gas en Puerto Rico (Ecoeléctrica, L.P.) cuyas rentas tributan en este país y que no aportan ninguna ventaja fiscal para GNF. No se mencionan que mecanismos de control aseguran que no se están produciendo prácticas fraudulentas en su actividad en estos países.

En línea con los comentarios de los anteriores informes, la falta de información detallada a nivel de tributos y prácticas fiscales en el global del Grupos GNF, genera un riesgo de responsabilidad fiscal, debido a que se pueda interpretar que esta presencia, responda a una estrategia de elusión fiscal del grupo, socialmente irresponsable y éticamente reprochable. Por ello se recomienda que en futuros ejercicios se aporte información operativa, económica y fiscal relevante a nivel país, y en especial en los territorios señalados como paraísos fiscales, donde tiene filiales o empresas participadas.

4.2. Medioambiente

La protección del Medio Ambiente es uno de los compromisos que GNF recoge en su política de RSC, que indica se materializa en las siguientes líneas de acción: contribuir al desarrollo sostenible, la mitigación del cambio climático, integrar criterios ambientales en las líneas de negocio, minimizar los efectos sobre los ecosistemas y garantizar la prevención de la contaminación y mejora continua.

El modelo de gestión ambiental de GNF está basado en la norma internacional UNE-EN-ISO 14001, indicándose que el 99,4% del EBITDA generado por actividades que producen impacto en la compañía está cubierto por el modelo de gestión ambiental recogido en la citada norma. La compañía informa de los procesos certificados en diferentes países, además de España⁹²⁹. Durante el año 2013, se han sumado a los procesos certificados la actividad de comercialización en México, la generación de energías renovables y comercialización en Panamá, la comercialización en Colombia, la comercialización en Moldavia y la generación de energías renovables en Costa Rica. Por otro lado, cuentan con certificación EMAS nueve instalaciones de generación eléctrica en España.

⁹²⁸ Informe de RSC año 2013. Pág. 222.

⁹²⁹ Informe de RSC año 2013. Pág. 133.



En relación a los potenciales impactos de la actividad de GNF sobre el entorno, la compañía en su informe de RSC presenta una tabla con información muy escasa sobre los principales aspectos ambientales de su actividad⁹³⁰. Por otro lado, sí que se detallan los aspectos ambientales de los centros que cuentan con certificación EMAS⁹³¹, los potenciales impactos derivados de su actividad sobre la problemática del Cambio Climático⁹³² y, en su informe de Biodiversidad, las principales afecciones de la actividad de GNF sobre la biodiversidad. No obstante, es importante señalar que no se menciona por parte de GNF riesgos o impactos derivados de las actividades nucleares de las centrales de Almaraz y de Trillo, en las que la compañía tiene participación.

Por otro lado, se menciona que GNF desarrolló el Plan de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud 2013, y señala que 163 de los objetivos incluidos en el citado Plan fueron exclusivos de medio ambiente. No obstante, estos objetivos no se detallan y GNF se limita a mostrar un gráfico de reparto de objetivos por temática ambiental y breve resumen por área de los mismos.⁹³³ Únicamente para algunos indicadores, como por ejemplo residuos o emisiones a la atmosfera, se menciona el objetivo cuantificado y su cumplimiento. La información facilitada no permite conocer los principales retos y objetivos de GNF en materia medioambiental y hace difícil conocer el grado de cumplimiento de los mismos.

La estrategia contra el Cambio Climático de GNF se articula a través de cuatro ejes principales: la mejora de la ecoeficiencia, la gestión del carbono, la I+D+i y la concienciación de la sociedad. En relación a los objetivos de reducción de emisiones de Gases de efecto Invernadero (GEI) y mitigación del Cambio Climático, GNF sí muestra objetivos cuantificables materializados en 5 líneas de trabajo u objetivos⁹³⁴.

Respecto a cómo la organización ha adoptado o planteado el principio de prevención, éste queda recogido en su política de RSC "garantizar la prevención de la contaminación y mejora continua". Se menciona que durante el año 2013 se ha implantado definitivamente la herramienta Themis, verificada por Aenor, en la totalidad de los países donde la compañía tiene certificado el negocio. Esta herramienta permite realizar evaluaciones anuales de los requerimientos legales y otras disposiciones de carácter voluntario. Durante el año 2013 se registraron un total de cinco sanciones monetarias no recurridas por un importe total de 25.700 euros, correspondientes a faltas administrativas asociadas a autorizaciones ambientales⁹³⁵. Por otro lado, se indica que todas las obras cuentan con Planes de Vigilancia Ambiental, pero sería recomendable que se aportasen datos concretos sobre las medidas preventivas que realizan durante la fase de construcción y también de explotación, con especial detalle en aquellas actividades de potencial impacto a hábitats o especies amenazadas⁹³⁶.

⁹³⁰ Informe de RSC año 2013. Pág. 137.

⁹³¹ Informes EMAS

<http://www.gasnaturalfenosa.com/es/reputacion+y+responsabilidad+corporativa/informes+y+publicaciones/1285338472661/otras+publicaciones.html>

⁹³² Informe de RSC año 2013. Pág. 148.

⁹³³ Informe de RSC año 2013. Pág. 134.

⁹³⁴

<http://www.gasnaturalfenosa.com/es/reputacion+y+responsabilidad+corporativa/compromisos+e+indicadores/medio+ambiente/cambio+climatico/1297097635681/objetivos.html>

⁹³⁵ Informe de RSC año 2013. Pág. 135.

⁹³⁶ Informe de RSC año 2013. Pág. 158.



En línea con el perímetro de información establecido por GNF para el pasado informe de RSC (2012), para el Informe de RSC del año 2013 se establece como perímetro para el reporte de información ambiental "aquellas sociedades o actividades en las que la participación es igual o superior al 50%, que tienen capacidad de influencia en la gestión ambiental o que cuentan con una capacidad de impacto significativo sobre los datos ambientales, considerando los datos globales"⁹³⁷. Se echa en falta una relación de las sociedades que reúnen las características mencionadas anteriormente para conocer exactamente a qué actividades y zonas geográficas hacen referencias los datos incluidos en el informe. Así mismo, sería recomendable que el perímetro de la información ambiental incluyese cualquier sociedad en la que GNF tiene actividad independientemente de su porcentaje de participación en la misma.

En relación a los indicadores ambientales reportados, en el caso del reporte de materiales consumidos ésta no aparece desglosada por actividades ni por localización geográfica, además no se incluye el porcentaje de materiales reciclados utilizados. En lo que respecta al consumo de agua, sí se informa sobre los procesos de su actividad que la consumen pero tampoco se desglosa por países⁹³⁸. Para los dos casos los valores son absolutos e impide conocer si realmente el consumo es menor por esfuerzos de la compañía o por una menor producción.

Para el consumo energético la información aportada tampoco se desglosa, además el ratio definido es consumo energético/EBITDA, considerándose poco representativo utilizar un indicador financiero (en el que pueden influir múltiples variables económicas) con un dato de consumo que está directamente relacionado con la producción de la empresa.

En relación a las emisiones de GEI, GNF ha realizado su informe de Huella de Carbono del año 2013 cuyo alcance incluye la generación de electricidad en España, Costa Rica, México, Panamá, Puerto Rico, República Dominicana y Kenia mediante centrales de ciclo combinado, térmicas, nucleares, hidráulicas, cogeneración y parques de generación eólica. En el citado informe se incluye una relación de todas las sociedades incluidas en el cálculo. Así mismo, se informa que se incluyen emisiones directas como indirectas, correspondientes a los alcances 1, 2 y 3 indicados conforme a "The Greenhouse Gas Protocol. Acorporate accounting and reporting standard" y la metodología establecida en otras normas especializadas⁹³⁹. Las emisiones de Alcance 1 (emisiones directas) incluidas en el Informe de Huella de Carbono del año 2013 han ascendido a 21.830.962 tCO₂eq⁹⁴⁰ respecto a las 20.796,49 tCO₂eq de las que se informa en el Informe de RSC⁹⁴¹. Esta diferencia puede deberse a la diferencia del alcance de la información en ambos documentos, de ahí la importancia de especificar cuáles son las sociedades y actividades para las que se aporta información en ambos documentos, con el objetivo de mejorar la transparencia del reporte.

En cuanto a las emisiones de las centrales térmicas de carbón y ciclo combinado de GNF afectadas por la normativa que regula el régimen del comercio de emisiones de gases de efecto invernadero en España, han sido para el año 2013 de 11,5 millones de toneladas de

⁹³⁷ Informe de RSC año 2013. Pág. 45.

⁹³⁸ Informe de RSC año 2013. Pág. 141.

⁹³⁹ Informe de huella de carbono 2013. Pág. 24.

⁹⁴⁰ Informe de huella de carbono 2013. Pág. 26.

⁹⁴¹ Informe de RSC año 2013. Pág. 153.



CO₂ frente a los 14,9 millones de toneladas emitidos por estas instalaciones durante el año 2012⁹⁴².

En relación al resto de emisiones atmosféricas (SO₂, NOx y partículas) se aporta información global para los últimos tres años, sin desglose por proceso que genera la emisión del contaminante ni su localización geográfica. Así mismo se afirma “las emisiones a la atmósfera, tanto absolutas como relativas, se redujeron en los parámetros principales: SO₂, NOx y partículas”, y la información es aportada tanto en valores absolutos como relativos a la producción. . Para este indicador sí se indica un objetivo cuantificable y éste se ha alcanzado.

Sobre la información aportada por GNF sobre la generación de residuos, ésta sigue el mismo patrón que el mencionado para el resto de indicadores anteriores, no se desglosa por proceso o país en el que se genera. Cabe destacar que en el Informe de RSC no se aporta información sobre la cantidad de residuos nucleares generados durante el año 2013 ni la gestión realizada de los mismos. La única información relativa a los residuos nucleares generados es la aportada en el documento “Criterios de gestión de activos nucleares” disponible en la Web de la compañía, aunque la información más actualizada corresponde al año 2011.

En lo que respecta a la Biodiversidad, el Informe de Biodiversidad del año 2013-2014 incluye información adicional a la presentada en el Informe del año 2012. En este sentido, es algo más explícito con la tipología de impactos derivados de la actividad de la compañía sobre la biodiversidad e incluye listados de hábitats protegidos y la localización de las instalaciones de GNF en éstos así como listados de especies animales según el estatus de protección definido por UICN cuyos hábitats se encuentran en áreas susceptibles de afección por las operaciones de la compañía. No obstante, la información aportada no es suficiente para comprobar que las estrategias y políticas de protección de la biodiversidad estén siendo correctamente llevadas a cabo pues no se hace mención a las ubicaciones, a acciones realizadas, o si se ha materializado algún impacto.

En relación con los proveedores y contratistas, se indica la intención de extender los criterios de sostenibilidad de GNF a sus proveedores para el año 2014⁹⁴³. En relación a las acciones llevadas a cabo durante el año 2013, los proveedores deben cumplimentar un cuestionario básico que analiza aspectos legales, económico financieros de solvencia, experiencia, estructura empresarial, referencias, así como criterios de calidad, seguridad, medio ambiente y responsabilidad corporativa. Por otro lado, GNF lleva a cabo la evaluación de sus proveedores a través de las plataformas Total Supply Management Solution (TSMS) y RePro (sistema de clasificación de proveedores para España). A través de esta última plataforma, en 2013 se llevaron a cabo auditorías de 25 proveedores⁹⁴⁴, en aspectos que incluían temas relacionados con el medio ambiente, no obstante no se aporta información adicional sobre qué aspectos concretos se evaluaron durante las auditorías. Cabe decir que durante el año 2012 el número de proveedores auditados fue de 37.

Tal y como se ha mencionado anteriormente, en el ámbito medio ambiental se registraron un total de cinco sanciones monetarias no recurridas por un importe total de 25.700 euros, correspondientes a faltas administrativas asociadas a autorizaciones ambientales.

⁹⁴² GAS NATURAL SDG, S.A. Y SUS SOCIEDADES DEPENDIENTES. Cuentas anuales consolidadas 2013 (pá. 256).

⁹⁴³ Informe de huella de carbono 2013. Pág. 86.

⁹⁴⁴ Informe de huella de carbono 2013. Pág. 122.



También se registraron siete sanciones monetarias y una no monetaria, pendiente de resolución, de éstas no se indican los motivos ni acciones correctoras emprendidas. Por otro lado, a través de los canales de reclamaciones de GNF se recibieron 401 quejas o reclamaciones, el 85% de ellas relativas a una inadecuada gestión de residuos no peligrosos asociados a los negocios regulados de gas y electricidad. Se menciona que la compañía atendió el 100% de las quejas y reclamaciones recibidas a lo largo del año, y el 99,5% quedaron resueltas.

En relación a los expedientes en proceso de recurso y pendientes de resolución a 31 de diciembre de 2011: siete en España, siete en Colombia, uno en México, uno en Costa Rica y otro en República Dominicana⁹⁴⁵, mencionados en el análisis realizado por el OBRSC en relación a ese ejercicio fiscal, durante el ejercicio 2013 GNF no hace alusión de ningún tipo al respecto del estado de los mismos.

4.3. Protección de los derechos humanos

GNF cuenta desde el año 2011 con una Política de Derechos Humanos en la que se establecen los principios en los que se basa el compromiso de la compañía en esta materia. Así mismo, en este documento se indica que "La Política de Derechos Humanos de Gas Natural Fenosa es de aplicación para todas las actividades del Grupo, independientemente del lugar del mundo donde se desarrollen". Se incluyen en el documento un total de 10 Principios que hacen referencia al compromiso con las personas de GNF y el compromiso con terceros que se relacionan con la compañía.

Otro de los documentos a través de los que GNF muestra su compromiso con los Derechos Humanos es el Código Ético, en el que se menciona que "Son referentes en la actuación ética de Gas Natural Fenosa, la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración Tripartita de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), las Líneas Directivas para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y los instrumentos normativos a los que se adhiere en su Política de Derechos Humanos, en especial los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos".

Cabe mencionar que en su Política de DDHH GNF indica que a través de ésta la compañía plantea un tratamiento de "Debida Diligencia" que entre otros elementos incluye "El análisis de los riesgos principales en materia de derechos humanos, incluyendo los potenciales impactos sobre grupos vulnerables y en materia de género"⁹⁴⁶. A pesar de que este aspecto también se considera material a través del Estudio de Materialidad realizado por la compañía y de la afirmación anteriormente mencionada, no se han encontrado evidencias sobre de qué manera GNF lleva a cabo el análisis de riesgos en materia de Derechos Humanos.

Por otro lado, los únicos mecanismos que se indica para el aseguramiento de estos compromisos son a través de la Comisión del Código Ético, mediante los informes que ésta pueda hacer a los Órganos de Gobierno de GNF acerca de la difusión y cumplimiento del mismo y mediante la afirmación de que GNF asegurará que se destinan los recursos adecuados para la implantación de las medidas correctoras identificadas, incluida en su

⁹⁴⁵ OBSERVATORIO RSC. La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35, 2011 http://www.observatoriosc.org/images/stories/audio/Proyectos/Informe_MemoriasRSC_2011_completo.pdf

⁹⁴⁶ Política de Derechos Humanos de Gas Natural Fenosa. Pág. 5.



Política de DDHH. Teniendo en cuenta el claro compromiso que GNF muestra por el respeto a los Derechos Humanos, se echa en falta una mayor información sobre los sistemas de evaluación de riesgos y de control que la compañía realiza en esta materia para el total de los países y actividades que realiza.

En lo que se refiere a los derechos de las comunidades indígenas, su política se basa en la Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas de la Asamblea General de las Naciones Unidas y el Convenio OIT 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes. No obstante, no se informa sobre mecanismos específicos para asegurar este derecho, de gran relevancia para GNF por su actividad en países con riesgo de afección a estas comunidades.

Por otro lado, GNF informa que no ha recibido ninguna queja por aspectos relacionados con el incumplimiento de sus compromisos en materia de Derechos Humanos⁹⁴⁷, no informándose de cómo han resultado incidencias en este sentido. No obstante, en otro de los apartados de su Informe de RSC en relación al proyecto de construcción del parque eólico de Bií-Hioxo (México) se informa de lo siguiente "En relación a este proyecto corresponde destacar que si bien determinados colectivos han realizado diversas acusaciones sobre violaciones de los derechos humanos de las comunidades afectadas por el proyecto, Gas Natural Fenosa sostiene que éstas son infundadas, carecen de justificación objetiva, y son incompatibles con los compromisos adquiridos por la compañía en su Política de Derechos Humanos"⁹⁴⁸. En relación a esta afirmación no se aporta información concreta de por qué las acusaciones sobre violaciones de Derechos Humanos son infundadas⁹⁴⁹.

Por otro lado, el Código Ético menciona que la Comisión de Ética será responsable de facilitar la resolución de conflictos que puedan generarse en el marco del Código Ético, pero no específica en base a qué mecanismos se llevará a cabo la gestión de conflictos.

Se indica también que la compañía ha establecido comisiones locales en Argentina, Brasil, Colombia, Italia, México, Moldavia y Panamá. Con una estructura similar a la de la Comisión del Código Ético, su misión es reproducir en cada país las funciones que la comisión desarrolla en España para todo el ámbito de actuación de la compañía. Mencionando que de esta forma se asegura la existencia de procedimientos de salvaguarda en los distintos países donde opera, no obstante estos procedimientos tampoco se especifican.

En línea con lo anteriormente comentado, en el estudio de materialidad realizado uno de los aspectos materiales que se identificaron fue la creación de canales de comunicación de denuncias "quejas" en materia de Derechos Humanos. A lo largo del documento se habla de la intención de GNF de establecer estos canales de comunicación con todos sus Grupos de Interés, pero no acaba de indicarse qué mecanismo concreto ponen al alcance de posibles afectados por impactos sobre los Derechos Humanos.

⁹⁴⁷ Informe Responsabilidad Corporativa 2013. Pág. 20.

⁹⁴⁸ Informe Responsabilidad Corporativa 2013. Pág.225.

⁹⁴⁹ Periodismo de Paz. Ciudadanía Express. Indígenas zapotecos denuncia agresiones de Gas Natural Fenosa. 17 de Octubre de 2013: <http://ciudadania-express.com/2013/10/17/indigenas-zapotecos-denuncia-agresiones-de-gas-natural-fenosa/>



El compromiso de GNF en contra de cualquier tipo de trabajo forzoso y en contra de cualquier tipo de trabajo infantil se recoge en los compromisos nº1 y nº2 de su Política de Derechos Humanos, respectivamente.

Sobre la gestión de los derechos humanos en la cadena de valor, del mismo modo que se ha comentado en el apartado de Medio Ambiente, GNF hace rellenar a sus proveedores un cuestionario con varios aspectos que incluyen, entre otros, aspectos de RSC, no especificándose de forma concreta si también incluye aspectos específicos de DDHH. En relación a algunos proveedores considerados críticos⁹⁵⁰, se firman cláusulas de compromiso con estos aspectos y en algunos casos ha realizado algunas auditorías de cumplimiento, concretamente a 25 proveedores. Así mismo, se menciona que la compañía actualmente está trabajando en trabajando para desarrollar una metodología que permita evaluar y medir este tipo de impactos en sus proveedores⁹⁵¹.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

GNF recoge la no discriminación y el respeto por el derecho de los trabajadores en su Política de Derechos Humanos (compromiso nº 1), en su Código Ético y de forma más concreta en el I Convenio Colectivo, el Plan de Igualdad en España y el Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, Sexual y por razón de sexo.

En relación al Plan de Igualdad aprobado durante el año 2012, inicialmente para los negocios de gas y electricidad, se informa que durante el año 2013 se ha ampliado a un colectivo de 300 personas de la sociedad de Gas Natural Fenosa Engineering, ampliando el ámbito del programa a un segmento constituido por un alto grado de tecnólogos e ingenieros⁹⁵². En línea con lo comentado en el informe del año 2012, GNF no hace mención a su intención de hacer extensivo este Plan de Igualdad al resto de países en los que opera.

Los indicadores en materia laboral aportados por GNF hace referencia a un total de 19 países en los que tiene actividad, aunque el grado de detalle de la información aportada no es similar para todos los países, siendo Colombia, España y México los países para los que se aporta información completa sobre todos los indicadores incluidos en la tabla.

A final del año 2013, la empresa contaba con la implicación directa de 16.323 personas, de las que un 63,8% desarrollan su actividad en Europa, un 29,3% en América, y el restante 6,9% en otros continentes. La edad media de los empleados se situaba en los 44 años, con un promedio de antigüedad de 15,8 años⁹⁵³.

Sobre la composición de la plantilla, en relación al total de los países sobre los que se aporta información, ésta está compuesta por un 70,6% de hombres respecto a un 29,4% de mujeres. Concretamente en España, la presencia de mujeres es algo mayor correspondiendo a un 29,1% de presencia de mujeres respecto al 70,9% de hombres.

⁹⁵⁰ Informe Responsabilidad Corporativa 2013. Pág.119.

⁹⁵¹ Informe Responsabilidad Corporativa 2013. Pág.247.

⁹⁵² Informe Responsabilidad Corporativa 2012. Pág.179.

⁹⁵³ Informe Responsabilidad Corporativa 2013. Pág.165.



En relación a la presencia de mujeres en el Consejo de Administración y el Comité de Dirección, destaca el hecho de que no haya representación femenina en ninguno de estos órganos de gobierno. Por otro lado, GNF aporta información sobre el porcentaje de mujeres con puestos directivos⁹⁵⁴ para un total de 14 países, siendo especialmente relevante el número de mujeres directivas en Portugal que asciende al 100% de los 8 empleados de la compañía en ese país. No obstante en España, donde GNF tiene mayor número de empleados (9.196) el porcentaje de mujeres en puestos directivos es del 24,2%.

La información aportada por GNF relativa a la política retributiva⁹⁵⁵ diferencia los trabajadores que se encuentran regidos por el Convenio Colectivo y aquellos que se encuentran fuera de convenio correspondiente a los Directivos. Para el primer grupo la retribución se decide por categoría profesional y para los segundos de manera individual, por parte de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Menciona también la existencia de una retribución variable para los directivos y los comerciales. En relación a la información sobre la retribución entre hombres y mujeres, GNF aporta información sobre el salario medio de hombres y mujeres por categoría profesional para España y otros 10 países⁹⁵⁶. Se observan diferencias salariales para todos los países a lo que GNF alega que “La diferencia salarial que muestran los resultados está en línea con el contexto sectorial y generada principalmente por la composición histórica de género de la compañía que se traduce en una mayor antigüedad media de los hombres frente a las mujeres”⁹⁵⁷. GNF no menciona cuáles son las medidas específicas que ha implantado para conseguir disminuir la brecha salarial entre hombre y mujeres, a pesar de disponer de una política retributiva basada en principios como la retribución equitativa y competitiva⁹⁵⁸.

También se presenta desglose en cuestiones de género como son los indicadores referidos a la categoría profesional, tipos de contrato, la relación entre el salario mínimo estándar y salario mínimo local, nuevas contrataciones y otros. Asimismo se presentan otros indicadores como la rotación, la gestión del desempeño, la plantilla promocionada, la afiliación sindical o el porcentaje de empleados con y sin convenio colectivo.

En materia de diversidad, GNF destaca el éxito de la campaña “Apostamos por la Capacidad” y el “Proyecto Capacitas”, que han permitieron incorporar, en 2013, a once trabajadores con discapacidad en la compañía. No se menciona el cumplimiento de la LISMI por parte de la compañía, aunque sí se indica que el número de empleados con discapacidad contratados supera el 2%, dando así cumplimiento.

En relación a la libertad de asociación y negociación colectiva, este aspecto queda recogido en el compromiso nº 3 de su Política de Derechos Humanos. GNF informa que las sociedades del grupo cuentan con representantes de los trabajadores elegidos libremente, con pleno respeto al principio de legalidad y libre sindicación. No obstante no se indican los canales de comunicación establecidos por la empresa para la interlocución con los representantes sindicales. Por otro lado, la información aportada por la compañía al respecto se limita a que un total de 33 organizaciones tenían representación en todos sus ámbitos de actuación, siete en España y 26 en el negocio internacional, sin dar información detallada de la sociedades, actividades y países a los que hacen referencia estos datos.

⁹⁵⁴ Informe Responsabilidad Corporativa 2013. Pág. 180.

⁹⁵⁵ Informe Responsabilidad Corporativa 2013. Pág. 182.

⁹⁵⁶ Informe Responsabilidad Corporativa 2013. Pág. 193.

⁹⁵⁷ Informe Responsabilidad Corporativa 2013. Pág. 184.

⁹⁵⁸ Informe Responsabilidad Corporativa 2013. Pág. 182.



Por otro lado, aporta información sobre el porcentaje de empleados bajo Convenio Colectivo para distintos países, correspondiente a un total del 79,6%, y aporta información sobre el porcentaje de trabajadores con afiliación sindical también desglosado para distintos países, disminuyendo este porcentaje para casi la totalidad de los mismos⁹⁵⁹.

Sería deseable que se aportase información adicional sobre los mecanismos de aseguramiento de los derechos sindicales y laborales para aquellos países donde éstos no se encuentran garantizados o existen riesgos graves de vulneración de los mismos. Esta consideración cobra mayor relevancia, dado que GNF opera en contextos geográficos con riesgo de vulneración de los derechos sindicales como México, Guatemala, Costa Rica, Colombia, Arabia Saudí o Kenia⁹⁶⁰. Además este riesgo se ha materializado en algunos países⁹⁶¹.

En materia de seguridad laboral, el planteamiento y acciones de GNF son bastante completos y la compañía cuenta con un Plan Compromiso Seguridad y Salud, iniciado durante el año 2012. Así mismo, durante el año 2013 se ha lanzado una campaña interna para concienciar y extender las mejores prácticas en Seguridad y Salud en todos los países en los que opera. Por otro lado, ese mismo año se llevaron a cabo 20 procesos de auditoría en OHSAS 18001, una para un nuevo centro certificado, 6 de renovación y 13 de seguimiento.

La empresa está trabajando en un mapa de riesgos global, encontrándose actualmente operativo los modelos de gasoductos y subestaciones eléctricas. También ha realizado la investigación de accidentes e incidentes para mejorar las instalaciones y proyectos de formación para evitar la repetición de los mismos. Por otro lado, GNF aporta información detallada sobre sus estadísticas de accidentes por país⁹⁶² y sobre sus planes de formación.

La salud laboral forma parte del compromiso de GNF de ofrecer a sus empleados un ambiente de trabajo saludable. La Unidad de Vigilancia de la Salud contribuye al logro de este objetivo, además de proporcionar la mejora de las condiciones de trabajo, del clima laboral, de la productividad y de su rendimiento, junto con un impacto positivo desde el punto de vista de costes y rentabilidad.

4.5. Impacto en la comunidad

En su Política de Relaciones con la Comunidad⁹⁶³, GNF declara "Aceptamos nuestra responsabilidad y contribuimos al desarrollo económico y social de los países en los que estamos presentes aportando nuestros conocimientos, capacidad de gestión y creatividad. Dedicamos parte de nuestros beneficios a la inversión social, manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción".

⁹⁵⁹ Informe Responsabilidad Corporativa 2013. Pág. 194.

⁹⁶⁰ Informe sobre violación de los derechos sindicales elaborado por CIS. <http://survey.ituc-csi.org>

⁹⁶¹ Véase: <http://www.ecologistasenaccion.org/article16700.html> y <http://survey.ituc-csi.org/FRENA-leader-shot-to-death.html?lang=en>

⁹⁶² Informe Responsabilidad Corporativa 2012. Pág. 209.

⁹⁶³ <http://www.gasnaturalfenosa.com/es/reputacion+y+responsabilidad+corporativa/politicas+y+gobierno/1297135964468/politica+de+relacion+con+comunidades.html>



Se indica que GNF desarrolla su compromiso con la sociedad a través de cuatro líneas de actuación prioritarias: acceso a la energía, relación con las comunidades, acción social a través del Centro Operativo Integrado de Latinoamérica (COIL) y acciones de patrocinio, mecenazgo y donaciones.

En relación a las líneas de actuación comentadas, GNF aporta información de las aportaciones económicas a programas de inversión social, que en 2013 supuso una cuantía de 14,1 millones de euros, frente a los 12,7 del año 2012⁹⁶⁴, para proyectos puntuales de acceso a la energía, programas de acción social llevadas a cabo por la compañía⁹⁶⁵ y las principales acciones realizadas a través de mecenazgos y patrocinios.

Otra de los principios en los que se basa la relación con las comunidades, definidos en la Política de Relaciones con la Comunidad de GNF, es el de "Analizar los impactos y potenciales riesgos ambientales y sociales que la actividad de la compañía pueda producir en las comunidades, a través de la metodología de evaluación del Impacto Social diseñada para tal fin". Cabe comentar, que en su política de gestión de riesgos sí se definen los riesgos medioambientales y los derivados del cambio climático dentro de los riesgos operacionales, no obstante, los riesgos sobre la comunidad no se identifican, ni tan solo en el epígrafe de riesgos reputacionales. Así mismo, no se menciona de manera clara si GNF ha llevado a cabo esta evaluación del impacto social de su actividad, si bien se menciona que durante el año 2012 GNF ha desarrollado una metodología de evaluación del impacto social, basada en la metodología Measuring Impact del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), indicándose los programas derivados del proyecto. .

Teniendo en cuenta que la evaluación y mitigación del impacto social es uno de los aspectos materiales que se detectó a través del Estudio de Materialidad realizado y el claro compromiso mostrado por la compañía en relación a este aspecto, no se considera que la información aportada por la GNF sea suficiente.

Por otro lado, a pesar del compromiso de la compañía por aportar riqueza en las comunidades en las que desarrolla su actividad, se aporta escasa información sobre su desempeño económico en los países donde desarrolla su actividad, siendo insuficiente el desglose de los indicadores sociales, pues la información sobre inversiones intangibles no se aporta por países en los que opera la compañía ni por línea de compromiso social al que hacen referencia⁹⁶⁶.

En relación a los impactos por desplazamientos y desalojos, en su política de Derechos Humanos GNF informa que atenderá a lo dispuesto por los Principios Básicos y Directrices de la ONU sobre los desalojos y desplazamientos generados por el desarrollo. Así mismo, se indica que durante el año 2013 no se han registrado reasentamientos en las operaciones llevadas a cabo por la compañía⁹⁶⁷.

En relación al compromiso de contratación de proveedores locales, a pesar de que no se menciona explícitamente este compromiso por parte de GNF, se muestra una tabla

⁹⁶⁴ Informe Responsabilidad Corporativa 2012. Pág. 223.

⁹⁶⁵ Informe Responsabilidad Corporativa 2012. Pág. 228.

⁹⁶⁶ Informe Responsabilidad Corporativa 2013. Pág. 221.

⁹⁶⁷ Informe Responsabilidad Corporativa 2013. Pág. 251.



resumen⁹⁶⁸ con los proveedores locales contratados para un total de 15 países. En la tabla se muestra el número de pedidos, el porcentaje de pedidos realizados a proveedores locales y el porcentaje que estos pedidos representan sobre el total del importe contratado. Desde el año 2011, se observa un ligero aumento del número de pedidos a proveedores locales y leve descenso respecto al total del importe contratado. Por otro lado GNF menciona que los proveedores de servicios son locales de cada país.

En relación al acceso a la energía, GNF menciona que la oferta de un suministro de energía a comunidades con un nivel económico y social por desarrollar, constituye un elemento clave del compromiso del sector con la sociedad. En este sentido, se informa de algunos programas de acceso a la energía llevados a cabo por la compañía. No obstante, la compañía no menciona el índice de electrificación y acceso a la energía de las áreas en las que la compañía tiene actividad. Por otro lado, el indicador sobre clientes desconectados por impagos no se aporta de forma detallada para todos los países donde opera GNF⁹⁶⁹.

4.6. Corrupción

El compromiso de GNF contra los comportamientos de corrupción y soborno quedan recogidos en su Código Ético, en donde menciona expresamente “evitar acciones de corrupción y soborno” y en su Política de Derechos Humanos. Además GNF cuenta con Políticas antifraude y anticorrupción y se informa que durante el año 2013, la compañía ha definido el Modelo de Prevención para los delitos de corrupción, seguridad laboral y medio ambiente en Argentina, Brasil, Colombia, México y Panamá.

Entre los mecanismos que la compañía menciona para salvaguardar la correcta implantación de los compromisos y política mencionados, se indica las auditorías que se llevan a cabo para garantizar, en todos los ámbitos de la compañía, la supervisión, evaluación y mejora continua de la eficacia del Sistema de Control Interno, incluido el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) y el Modelo de Prevención de Riesgos Penales. El objetivo final es proteger la eficacia y eficiencia de las operaciones y mitigar los principales riesgos en cada uno de los ámbitos de GNF, especialmente los riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales.

Entre algunas de las actuaciones previstas para el año 2013, en relación a la política anticorrupción se mencionaban la formalización de la política antifraude y anticorrupción para homogeneizar todos los desarrollos realizados y modificar el “Programa anticorrupción”, no obstante, a partir de la información aportada no es posible conocer el grado de cumplimiento de estas acciones.

Por otro lado, en relación a la lucha contra el blanqueo de capital, en su Código Ético⁹⁷⁰ GNF informa que establece políticas para prevenir y evitar en el transcurso de sus operaciones la realización de pagos irregulares o blanqueo de capitales con origen en actividades ilícitas o delictivas. Estas políticas 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

⁹⁶⁸ Informe Responsabilidad Corporativa 2013. Pág. 120.

⁹⁶⁹ Informe Responsabilidad Corporativa 2013. Pág. 116.

⁹⁷⁰ Código Ético. Pág. 14.



pagos realizados a entidades con cuentas bancarias abiertas en paraísos fiscales, identificando en todos los casos la titularidad de las mismas. Sería interesante que GNF profundizase en los controles que lleva a cabo para evitar estos delitos.

De las políticas anteriormente descritas, únicamente se ha encontrado el Código Ético y la Política de Derechos Humanos, hecho que ha imposibilitado una valoración más profunda de las mismas.

Por otro lado, se informa que durante el año 2013 GNF recibió en su canal de denuncias un total de 30 consultas y 49 denuncias, de las cuales un 20% de las denuncias fueron sobre corrupción y soborno y 3% en relación a conflicto de intereses, mientras que para este último aspecto las consultas representaron un 87% de las consultas⁹⁷¹. En relación a estas comunicaciones, GNF se limita a comentar que “ninguna de ellas tuviera impacto significativo”⁹⁷². Sería conveniente que GNF informase más concretamente de qué entiende como impacto significativo. Además de las denuncias internas, en su información sobre incumplimientos y multas, no consta ningún procedimiento abierto o multa por corrupción.

Con respecto a prácticas de lobby, la compañía a lo largo de su informe de RSC informa sobre su participación y colaboración con distintas instituciones nacionales e internacionales en ámbitos como la innovación tecnológica, acción social, eficiencia energética, entre otros. No obstante, no hace 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 y en especial las de los sectores regulados, sobre las políticas de estado.

Finalmente, GNF informa que no financia a los partidos políticos ni a sus representantes o candidatos en aquellos países donde desarrolla sus actividades.

4.7. Protección de los consumidores

Entre los compromisos que GNF incluye en su Política de Responsabilidad Social Corporativa, se incluye el de orientación al cliente indicando lo siguiente: “dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Queremos ser capaces de darles una respuesta rápida y eficaz y proporcionarles un servicio excelente”. Por otro lado, se menciona que la compañía lleva a cabo el mantenimiento de las instalaciones de gas y electricidad con el objetivo de mejorar la fiabilidad y seguridad de las redes de gas y electricidad, así como preservar un alto nivel de calidad de servicio, en línea con su objetivo de asumir, liderar e impulsar el compromiso con la calidad, recogido en su Código Ético.

La información contenida en el Informe de RSC de GNF sobre los riesgos para la salud y la seguridad de sus productos apenas son tratados, si bien se menciona que esta información se aporta a través de los canales habituales de comunicación de la compañía (prensa, radio, etc.) y mediante las facturas a sus clientes. La información más amplia en este sentido se ha encontrado en su página web comercial⁹⁷³. En esta también se aporta información sobre los productos que comercializa, el mantenimiento y reparación que

⁹⁷¹ Informe Responsabilidad Corporativa 2013. Pág. 237.

⁹⁷² Informe Responsabilidad Corporativa 2013. Pág. 235.

⁹⁷³ <http://www.gasnaturalfenosa.es/es/hogar/informacion/1297253080850/consejos+de+seguridad.html>



pone a disposición de los clientes e incluso se facilita un simulador de ahorro de consumo y un apartado específico sobre buenas prácticas en eficiencia energética. En relación a la promoción de la eficiencia energética, GNF también cuenta con dos portales específicos www.hogareficiente.com, para clientes domésticos, y www.empresaeficiente.com, para empresas.

Por otro lado, debido a que GNF comercializa servicios, la compañía utiliza la factura como canal de comunicación directo con el cliente. En ella se introducen campañas de concienciación e información sobre actuaciones correctas ante situaciones de riesgo.

En relación al acceso a la energía, se menciona que “cumple una labor de impulso a las comunidades, que se encontrarán mejor dotadas para prosperar y alcanzar niveles de desarrollo que, de otra manera, no serían posibles”⁹⁷⁴. Así mismo, se menciona que en el marco de su estrategia para reforzar su compromiso con la sociedad, la empresa trabaja activamente para atender a todos los individuos, familias y organizaciones ubicadas en las zonas para las que se ha concedido una licencia de distribución o servicio, a fin de proveer y facilitar el acceso a la energía de las poblaciones donde desarrolla sus actividades. En este sentido, se hace mención a algunas iniciativas destinados a favorecer el acceso a la energía en barrios de poblaciones de bajos recursos o en aquellos en los que la cultura de pago no está arraigada o proliferan las conexiones ilegales.

A pesar del compromiso mencionado por GNF en cuanto al acceso a la electricidad y al gas por la población de las regiones donde tiene actividad, no se indica el grado de cobertura de la red eléctrica y de gas en los países en los que la compañía tiene actividad. En cambio, la compañía sí que aporta indicadores sobre el número de conexiones, los cortes de luz por impago, duración media de los cortes eléctricos, entre otra información, para algunos de los países en los que opera⁹⁷⁵.

Por otro lado, GNF es socio de Autocontrol y está adherida al Código de Autorregulación Publicitaria sobre Argumentos Ambientales, mediante el que asume el compromiso de realizar un uso responsable y veraz de los mensajes publicitarios que utilicen argumentos de carácter ambiental.

En línea con las buenas prácticas comerciales, se informa que no tuvieron sanciones por prácticas monopolísticas, ni por el incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción o el patrocinio.

En relación a los canales de comunicación y satisfacción con el cliente, la compañía menciona que éstos tienen el objetivo de ofrecer una atención personalizada, ágil y eficaz, enumerándose aquellos que la compañía pone a disposición: canales de atención y gestores de atención telefónica, la Oficina de Garantía y la web, la Oficina Virtual y el sistema Energy Class. Por otro lado, informa que cuenta con varios proyectos para conocer más detalladamente las prioridades del cliente y que la compañía adapta sus servicios de atención al cliente para reducir las barreras lingüísticas, culturales, de alfabetización o de discapacidad⁹⁷⁶.

No obstante, a pesar todas las iniciativas y esfuerzo empleado por la compañía en este aspecto, no se aporta información acerca de las quejas y reclamaciones de los clientes. Este aspecto es importante y de interés para sus partes interesadas dado que durante el

⁹⁷⁴ Informe Responsabilidad Corporativa 2013. Pág. 64.

⁹⁷⁵ Informe Responsabilidad Corporativa 2013. Pág. 116.

⁹⁷⁶ Informe Responsabilidad Corporativa 2013. Pág. 113.



2013 el sector eléctrico ha sido uno de los que más quejas ha recibido ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia⁹⁷⁷. GNF tampoco hace referencia expresa a la subida reiterada del precio de la luz durante el año 2013 que han sido motivo de queja continua por parte de los usuarios y que incluso fue investigado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia⁹⁷⁸. Aunque finalmente la CNMC concluyó, ya en 2014, que no se apreció indicios de manipulación. Desde un punto de vista de RSC sería deseable que, independientemente del resultado de la investigación, GNF rindiera cuentas sobre lo acontecido durante el ejercicio de cara a la máxima transparencia hacia sus grupos de interés.

La información a este respecto se limita a los indicadores sobre el número de solicitudes de clientes resueltas inmediatamente, el tiempo medio de resolución de solicitudes y el índice de satisfacción con los principales procesos por parte de los clientes residenciales.

4.8. Gobierno corporativo

Según se informa en el Informe de RSC, el gobierno de GNF se rige según los principios de eficacia y transparencia establecidos de acuerdo con las principales recomendaciones y estándares existentes a nivel internacional. Así mismo, se informa que la gestión preventiva de riesgos y la consideración de aspectos ligados a la responsabilidad social corporativa ocupan un lugar primordial en la actividad del Consejo de Administración.

En relación al Consejo de Administración, se mantiene la misma composición con un número total de consejeros en diecisiete, dos son consejeros ejecutivos, ocho consejeros dominicales y siete consejeros independientes. En este sentido, en línea con lo indicado en el informe del año 2012, GNF comenta que este número está dentro del mínimo de 10 miembros y máximo de 20 miembros que establece el artículo 41 de los Estatutos Sociales y que, a pesar de dicho número excede en 2 de la Recomendación 9 del Código Unificado de Buen Gobierno, "Si bien entiende la compañía que la dimensión actual del Consejo es la adecuada y precisa para la correcta gestión y supervisión de la sociedad, sin que dicho número impida, limite o restrinja, en modo alguno, un funcionamiento eficaz y participativo de dicho Órgano de Gobierno"⁹⁷⁹.

Por otro lado, GNF elabora un Informe anual sobre las retribuciones de los consejeros y lo somete a votación de la Junta General de Accionistas con carácter consultivo y como punto separado del orden del día. En el citado informe se indica que el Consejero Delegado percibe una retribución fija, una retribución variable anual y plurianual y una serie de sistemas de provisión social y beneficio sociales. Concretamente, la retribución fija representa un 32% de la remuneración del consejero frente al 60% que supone la retribución variable. Por otro lado, se indica que el resto de consejeros reciben únicamente una retribución fija⁹⁸⁰ y que no perciben remuneración en concepto de participación en beneficios o primas, ni indemnizaciones ni tienen concedidos créditos ni anticipos. Así mismo, se informa que en el caso de los consejeros se ha mantenido la remuneración del año anterior y que no se ha aumentado desde el año 2007. La retribución devengada del Consejo de Administración durante el año 2013 indicada en el

⁹⁷⁷ El País. La CNMC atendió casi 2.700 quejas por el sistema energético en 2013.

http://economia.elpais.com/economia/2014/12/29/actualidad/1419865415_935404.html

⁹⁷⁸ El país. Competencia no halla prueba de manipulación de la subasta eléctrica.

http://economia.elpais.com/economia/2014/01/02/actualidad/1388702508_333564.html

⁹⁷⁹ Informe anual integrado 2013. Pág. 347.

⁹⁸⁰ Informe anual sobre retribuciones de los consejeros 2013. Pág. 3.



Informe de Retribuciones asciende a 7.098.000 de euros⁹⁸¹, no obstante, en el Informe Anual Integrado se informa que esta retribución fue de 6.890.000 euros,⁹⁸² cantidades dispares y que genera confusión sobre si se incluye todos los conceptos retributivos.

En relación a la retribución del Consejero Delegado ésta ascendió durante el año 2013 a 3.250.000 € que representa casi un 46% de la remuneración total del Consejo de Administración.

Finalmente, el Informe anual de retribuciones no incluye ninguna información, sobre las retribuciones de la Alta Dirección, no obstante en el Informe de Gobierno Corporativo se informa que la retribución agregada del Comité de Dirección y del Director de Auditoría Interna ascendió durante el año 2013 a 8.850.000 euros.

En relación a las medidas de blindaje, en el Informe de Gobierno Corporativo se informa que un total de 26 personas cuentan con cláusulas blindaje, entre los que se encuentra el consejero delegado, los contratos suscritos con los miembros del Comité de Dirección y el director de auditoría interna y otros 14 directivos. Cabe comentar que estas medidas son informadas a la Junta General pero no las autoriza ni ésta ni el Consejo de administración⁹⁸³.

En lo que respecta al Consejero Delegado su contrato contiene una cláusula que establece una indemnización que triplica la compensación anual prevista para determinados supuestos de extinción de la relación, salvo en casos de incumplimiento muy grave y culpable de sus obligaciones profesionales.

En el Consejo de Administración de GNF no hay ninguna mujer, no indicándose en su Informe de Gobierno Corporativo aquellas medidas que la compañía esté llevando a cabo para favorecer su integración en este órgano de Gobierno⁹⁸⁴. No obstante, se menciona que los 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.

En relación a la composición del Consejo de Administración de GNF y la presencia de ex cargos políticos en el mismo, fenómeno conocido como "puertas giratorias", son seis los Consejeros de la Compañía que han ocupado cargos públicos: Felipe González, Ex Presidente del Gobierno de España (1982-1996), Enrique Alcántara-García, Abogado del Estado en excedencia; Nemesio Fernández-Cuesta, Subdirector General de Petróleo y Gas en el Ministerio de Industria y Secretario de Estado de Energía y Recursos Minerales en el Ministerio de Industria y Energía; Juan María Nin, Director de Programas en el Ministerio para las Relaciones con las Comunidades Europeas; Heribert Padrol, diversos cargos en el Ministerio de Economía y Hacienda, dentro de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y Luís Suárez, Abogado del Estado en excedencia.

El paso de altos cargos a los consejos de administración de empresas privadas, es especialmente relevante en industrias sometidas a control regulatorio, como las energéticas, en las que las decisiones políticas tienen un importante impacto en los intereses y resultados de las empresas privadas, y en el interés público.

⁹⁸¹ Informe anual sobre retribuciones de los consejeros 2013. Pág. 13.

⁹⁸² Informe anual integrado. Pág.51.

⁹⁸³ Informe anual integrado 2013. Pág. 306.

⁹⁸⁴ Informe anual integrado 2013. Pág. 289.



Por otro lado, GNF ha establecido canales formales supervisados por la Comisión del Código Ético, para que todos sus empleados y proveedores puedan realizar de buena fe y sin temor a represalias, consultas o comunicaciones de incumplimientos de lo establecido en el citado Código. Tal y como se ha mencionado anteriormente, se informa del tipo de quejas gestionadas, diferenciando entre consultas y denuncias, pero su motivo y resolución no son explicadas con suficiente detalle.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,66**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,61**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,92**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

GNF indica que realiza el Informe de responsabilidad social corporativa en base al Global Reporting Initiative versión G4, e incluye la información adicional aplicable requerida por los suplementos de "Utilities" y "Oil and gas". Con ello, la compañía considera que el informe se ha elaborado in accordance con G4 en su nivel "comprehensive". La elaboración del informe también se ha basado en la norma AA1000 APS (2008). También manifiesta la adecuación de los contenidos a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la norma y que sigue los principios del estándar AA1000 AccountAbility.

Respecto al año anterior, cabe destacar como aspecto de avance en el cumplimiento de los Principios de contenido del Informe (Materialidad y Cobertura) la elaboración de un análisis de materialidad por parte de la compañía para, tal y como indica, conseguir que el Informe de Responsabilidad Social se centre en asuntos que resulten críticos para GNF y sobre los que la compañía puede promover un cambio más significativo en términos de impacto económico, social y medio ambiental⁹⁸⁵.

No obstante, según se informa, el citado análisis no ha incluido la participación directa de los Grupos de Interés de la compañía, su implicación en el proceso se ha hecho a partir de fuentes secundarias (Informe de Global Reporting Initiative "Sustainable topics"). Se recomienda para próximos Informes favorecer la participación directa de los principales grupos de interés (a través de canales de comunicación con éstos) con la finalidad de conocer con mayor detalle sus expectativas. En un buen análisis de materialidad, es fundamental recoger las expectativas y preocupaciones reales de los GI de la organización para que el resultado del mismo sea veraz.

Por otro lado, en ocasiones se observa falta de información sobre cómo GNF da respuestas a las expectativas de sus grupos de interés, detectadas a partir del análisis de materialidad realizado. Este es el caso, por ejemplo, de la realización de un análisis de los riesgos principales de GNF en materia de Derechos Humanos, incluido en su Política de DDHH y habiendo resultado éste un asunto material, sobre el que posteriormente no se han encontrado evidencias de su realización.

⁹⁸⁵ Informe Responsabilidad Corporativa 2013. Pág. 34.



En relación a la transparencia de la compañía, en general GNF asume una importante cantidad de compromisos en el marco de su RSC, no obstante, a la hora de rendir cuentas sobre los mecanismos de la compañía que aseguren su cumplimiento éstos no son informados. En este sentido, se valora positivamente que GNF muestre en su Memoria de Sostenibilidad para cada uno de los compromisos de la compañía acciones definidas para el año 2013 y algunas propuestas para el año 2014. No obstante, la evaluación del grado de cumplimiento de éstas se limita a su cumplimiento en tres niveles (alto, medio y bajo) con una breve exposición de las acciones realizadas. Se echa en falta una mayor concreción de los objetivos en RSC y el establecimiento de indicadores cuantitativos que permitan evaluar adecuadamente su grado de cumplimiento.

Así mismo, también se observa información escasa en relación a su estrategia y desempeño fiscal reportado, así como explicación más clara sobre su presencia en paraísos fiscales, aspectos que inciden negativamente sobre su compromiso con la transparencia.

En relación al alcance de la información reportada se informa que hace referencia a todas las actividades llevadas a cabo por GNF durante el año 2013 como operador global de gas y electricidad. En relación a su alcance geográfico, ésta es diferente en función de los aspectos sobre los que se reporta y en ocasiones la información sobre las sociedades incluidas en el reporte no queda claramente definida. Así, para el ámbito de recursos humanos, se reportan los datos de plantilla y gastos de personal de los países en los que la compañía está presente y tiene constituidas sociedades con personal contratado adscrito a esos países, para el resto de indicadores de esta área, informa que aporta información de los países en los que la compañía realiza una gestión centralizada de sus políticas de recursos humanos. La falta de un listado concreto de las sociedades consideradas en el perímetro de información en estos casos, dificulta hacer un seguimiento correcto de la información aportada.

En relación al alcance de la información en medio ambiente, "hace referencia únicamente a aquellas sociedades o actividades en las que la participación es igual o superior al 50%, que tienen capacidad de influencia en la gestión ambiental o que cuentan con una capacidad de impacto significativo sobre los datos ambientales, considerando los datos globales". En línea con lo comentado anteriormente, es difícil conocer concretamente el desempeño de la organización en este ámbito debido al desconocimiento de las sociedades que cumplen con los anteriores criterios.

Así mismo, en relación a la información cualitativa, no siempre queda claro el ámbito de la información y si abarca todas las zonas geográficas y todas las actividades que realiza GNF.

En relación a la participación con los grupos de interés, se indica que la compañía es consciente de que la confianza de sus grupos de interés es crucial para la aceptación social de la compañía y para el éxito de sus planes de negocio y que busca crear relaciones estables en los principales mercados donde tiene presencia. En este sentido, se informa de una serie de acciones de diálogo con los grupos de interés identificados: 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". Sería



conveniente que la organización informase del seguimiento que se hace de los mismos (periodicidad de comunicación, respuesta a las comunicaciones, etc.).

De forma general, la exhaustividad de la información reportada es desigual respecto a los aspectos analizados. Si bien en el ámbito ambiental y derechos laborales la información aportada es bastante detallada los impactos y aspectos relevantes en relación a las comunidades locales, los clientes, las relaciones con las Administraciones públicas, las sanciones y multas, no presentan el mismo grado de exhaustividad.

Por otro lado, en general los datos e información aportada permiten su comparabilidad en relación a los últimos tres años. En cuanto a la neutralidad y equilibrio, se observa en general un tono positivo en base a toda la información reportada, si bien se informa sobre multas y sanciones a la compañía para alguno de los aspectos tratados.

El informe del ejercicio 2013 ha sido verificado externamente por PricewaterhouseCoopers. En línea con lo comentado anteriormente, las recomendaciones incluidas en el informe de Verificación hacen referencia a la inclusión de los Grupos de Interés en el proceso de análisis de la materialidad y la inclusión también de las conclusiones de los mapas de riesgos medioambiental, de cambio climático y reputacionales realizados.



IBERDROLA, S.A. (Iberdrola)

1. 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.

Adicionalmente a los servicios energéticos, se encuentran las siguientes líneas de negocio:

- Iberdrola Ingeniería y Construcción: realización de servicios técnicos de ingeniería y construcción para las sociedades del grupo y para terceros. Centrada principalmente en la construcción y desarrollo de instalaciones eléctricas de generación, distribución y control, nuclear, redes y renovables.
- Iberdrola Inmobiliaria: promoción de toda clase de activos inmobiliarios para su venta o explotación. Asimismo desarrolla urbanísticamente terrenos y solares, a través de su ordenación, urbanización y parcelación, tanto para la promoción propia como para su venta a terceros.
- Telecomunicaciones: redes de soporte, de transmisión, de conmutación de datos, de voz (centralitas) y de radio para dar soporte a las empresas del grupo y uso de terceros mediante acuerdos de utilización y alquiler.

Alcance geográfico

IBERDROLA cuenta en su perímetro de consolidación con un gran número de empresas (hasta 591) que operan, al menos, en 37 países:

Alemania, Arabia Saudí, Australia, Bélgica, Bolivia, Brasil, Bulgaria, Canadá, Chile, Chipre, EEUU, Emiratos Árabes Unidos, España, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Isla de Man, Islas Caimán, Islas Vírgenes Británicas, Italia, Letonia, Luxemburgo, México, Noruega, Panamá, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Rusia, Sudáfrica, Suiza, Turquía y Venezuela⁹⁸⁶.

⁹⁸⁶ Informe Anual de Cuentas Anuales Consolidadas (IACS) 2013, Pág. 189-203.



Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, IBERDROLA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Index.
- FTSE4Good.

Por otro lado, la compañía informa que lidera el ranking Two Tomorrows, que reconoce a las *utilities* más respetuosas con el entorno a nivel mundial.⁹⁸⁷

Normativa Internacional

IBERDROLA hace mención a que, en relación a la Normativa Internacional, asume las siguientes:

- Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la Política Social de la OIT.
- Las Normas de las Naciones Unidas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos, referenciadas en el Código de Conducta⁹⁸⁸.
- Convenio Marco sobre Cambio Climático de la ONU-Protocolo de Kioto⁹⁸⁹.

Estándares voluntarios

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

- Memoria de Sostenibilidad en conformidad con la Guía de GRI-G4 y su suplemento sectorial para el sector eléctrico. Verificada externamente según ISAE 3000⁹⁹⁰.
- Elaboración de la memoria siguiendo los principios en los que se basa la Norma AA1000 (Assurance Standard). Verificada externamente según ISAE 3000⁹⁹¹.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Líneas directrices para empresas multinacionales de la OCDE⁹⁹².
- Green Supply Guidelines (suscrito por ScottishPower).
- Miembro de la Asociación para la Autorregulación Comercial (Autocontrol). Firmado su código ético.
- Miembro de la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional (Aecem). Firmado su código ético.
- Miembro de la Asociación de Marketing de España (mkt). Firmado su código ético.
- Miembro de la Asociación Española de Anunciantes (AEA). Firmado su código ético.
- Código ético de Comercio Electrónico y Publicidad en Internet.
- Código de autorregulación sobre argumentos ambientales en comunicaciones comerciales con el Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino.

⁹⁸⁷ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 13.

⁹⁸⁸ Código Ético de IBERDROLA, S.A. y su grupo de sociedades. Art. 10.

⁹⁸⁹ Política sobre Cambio Climático, Pág. 2.

⁹⁹⁰ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 198.

⁹⁹¹ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 198.

⁹⁹² Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 144.



Asimismo, IBERDROLA está incluida en los siguientes rankings e iniciativas relacionados con la sostenibilidad:

- Carbon Disclosure Leadership Index
- Carbon Ranking.
- Climate Disclosure Leadership Index.
- Global Roundtable on Climate Change.
- RobecoSam Sustainability Yearbook 2013.
- NYSE Euronext.
- MERCO 2013.
- Award for leadership in new energy 2013.
- European Business Awards (mención de Honor en Medio Ambiente y Sostenibilidad.
- OEKOM.

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
ORGANIZACIÓN AMBIENTAL.	WEB
DECLARACIÓN DE ASEGURAMIENTO LBG.	WEB
POLÍTICA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.	WEB
POLÍTICA DE CALIDAD.	WEB
POLÍTICA DE BIODIVERSIDAD.	WEB
POLÍTICA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO.	WEB
POLÍTICA DE INNOVACIÓN.	WEB
POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.	WEB
POLÍTICA DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y LABORAL E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.	WEB
POLÍTICA GENERAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.	WEB
POLÍTICA DE BUENAS PRÁCTICAS TRIBUTARIAS.	WEB
POLÍTICA DE CONTRATACIÓN DEL AUDITOR DE CUENTAS.	WEB
POLÍTICA PARA LA PREVENCIÓN DE LOS DELITOS Y CONTRA EL FRAUDE.	WEB
POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y RELACIÓN CON LOS ACCIONISTAS Y LOS MERCADOS.	WEB
INFORME ANUAL SOBRE LAS REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS.	WEB
INFORME SOBRE LOS ASPECTOS DE LA ESTRUCTURA DE CAPITAL Y EL SISTEMA DE GOBIERNO Y CONTROL DE IBERDROLA S.A.	WEB
INFORME ANUAL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE SEPARACIÓN DE ACTIVIDADES EN 2013.	WEB
INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO.	WEB
EFFECTOS AMBIENTALES DE LA PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE	WEB



ENERGÍA ELÉCTRICA.	
CERTIFICADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.	WEB
ESTRATEGIA Y ENFOQUE DE GESTIÓN AMBIENTAL 2007.	WEB
CUENTAS ANUALES INDIVIDUALES.	WEB
CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS.	WEB
INFORME DE BIODIVERSIDAD.	WEB
INFORME DE GASES DE EFECTO INVERNADERO 2013	WEB
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD.	WEB
LA ENERGÍA QUE NOS MUEVE (INFORME ANUAL).	WEB
ENERGÍA SOSTENIBLE.	WEB
INFORME DE SOSTENIBILIDAD.	WEB



2. Tablas de resultados

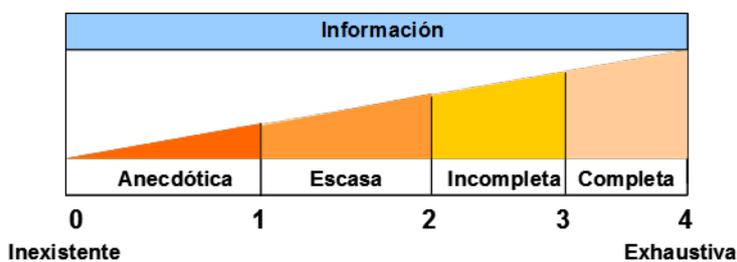
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,79
DERECHOS HUMANOS	1,42
COMUNIDAD	1,20
CORRUPCIÓN	1,80
CONSUMO	1,25
SISTEMAS DE GESTIÓN	2,02
TOTAL EMPRESA	1,58

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,49
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	2,02

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

Evaluación de riesgos derivados del alcance geográfico de las operaciones y sector de actividad.

Los principales riesgos derivados de las operaciones de IBERDROLA en función de los países en los que opera, son los siguientes:

- Respecto al medioambiente, IBERDROLA opera en países con un alto índice de vulnerabilidad al cambio climático (África del Sur, Bolivia, Brasil, México, Noruega, Turquía y Venezuela) y tiene presencia en países en los que el índice de emisiones de CO₂ es elevado (África del Sur, Alemania, Arabia Saudita, Australia, Bélgica, Bulgaria, Canadá, Dubai, EE.UU., Francia, Holanda, Hungría, Irlanda, Italia, Luxemburgo, México, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Rusia, Suiza, Turquía, Venezuela y España).

Por otro lado, IBERDROLA lleva a cabo proyectos en países con una gran riqueza en su biodiversidad, como es el caso de Brasil y México. Teniendo en cuenta que la tipología de proyectos que desarrolla la compañía tiene una importante afección a los espacios naturales principalmente por eliminación de la cobertura vegetal y destrucción de hábitats, el riesgo de afección a hábitats de gran valor natural, como es el caso del Amazonas, es muy elevado.

- Respecto a Derechos Humanos y Derechos Laborales, IBERDROLA tiene presencia en países con un alto índice de vulnerabilidad de los Derechos Humanos (Arabia Saudita, Bolivia, Brasil, Dubai, México, Rusia, Turquía y Venezuela). La libertad de asociación y negociación colectiva, se encuentra en riesgo alto o extremo en Arabia Saudita, Brasil, Dubai, Polonia, Rumania, Rusia, Turquía y Venezuela. Asimismo la empresa opera en países con riesgos elevados de discriminación (África del Sur, Arabia Saudita, Brasil, Bulgaria, Dubai, Hungría, México, Polonia, Rumania, Rusia y Turquía). Finalmente existe riesgo de vulneración de los derechos de los menores, especialmente en lo relativo al trabajo infantil en algunos de los países en los que la empresa tiene presencia (África del Sur, Bolivia, Brasil, Chile, México, Rumania, Rusia o Turquía).

- Respecto a prácticas de corrupción, de inadecuado gobierno corporativo y de evasión fiscal, IBERDROLA opera en países con una elevada falta de transparencia y alto riesgo de corrupción (África del Sur, Arabia Saudita, Bolivia, Brasil, Bulgaria, Dubai, Grecia, Hungría, Italia, México, Polonia, República Checa, Rumania, Rusia, Turquía y Venezuela) y en países con bajos estándares de gobierno corporativo (Arabia Saudita, Bolivia, Bulgaria, Grecia, Hungría, Italia, México, Polonia, República Checa, Rumania, Rusia, Turquía y Venezuela).

Compromisos adoptados

El compromiso de IBERDROLA, tal y como se indica en su Política de Sostenibilidad, se articula en torno a 5 ejes de actuación que incluyen la reducción del impacto ambiental de su actividad, el desarrollo de energía con menores emisiones y el desarrollo de productos más competitivos a través de la eficiencia en sus procesos de fabricación, entre otros aspectos. Así mismo, tal y como se ha mencionado anteriormente, la compañía indica que forma parte de diversas iniciativas relacionadas con la sostenibilidad: Carbon Disclosure



Leadership Index, Carbon Ranking, Global Round Table On Climate Change⁹⁹³, Global Sustainable Electricity Partnership (Asociación Mundial para la Electricidad Sostenible fundada en el año 1992, en el marco de la Cumbre de la Tierra celebrada en Río de Janeiro, con el objetivo de promover un desarrollo energético sostenible a través de proyectos eléctricos y programas de formación en los países en vías de desarrollo)⁹⁹⁴.

Respecto a la protección de la biodiversidad a través de su Política de Biodiversidad IBERDROLA se compromete “a tener en cuenta los efectos sobre la biodiversidad en la planificación, implantación y operación de sus infraestructuras energéticas, así como a contribuir a formar una cultura social orientada a sensibilizar a la sociedad sobre la magnitud de este reto y sobre posibles acciones que contribuyan a su conservación”.

Según menciona IBERDROLA, durante el ejercicio 2013 se ha avanzado sustancialmente en la implantación del estándar internacional AA1000, en la actualidad completamente implantada en las relaciones que se llevan a cabo en el ámbito corporativo, en las diferentes áreas geográficas en las que opera el Grupo, y en una parte importante de sus negocios⁹⁹⁵. Esta norma implica el reconocimiento, asunción de responsabilidad y actitud transparente sobre los impactos de las políticas, decisiones, acciones, productos y desempeño asociado a una organización.

La sostenibilidad y el medio ambiente van intrínsecamente unidos al compromiso con la innovación, la investigación y la calidad. Según el ranking R&D Scoreboard, elaborado por la Comisión Europea, IBERDROLA es la “utility” española más innovadora y la quinta de Europa.

En relación a la Protección de los Derechos Humanos, según se recoge en el Código Ético de IBERDROLA “ el Grupo manifiesta su compromiso y 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 Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos 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 y la Política social de la Organización Internacional del Trabajo, así como los documentos o textos que puedan sustituir o complementar a los anteriormente referidos.

Por otro lado, los objetivos de IBERDROLA en materia de empleo incluyen aspectos tales como: garantías en el empleo, relación estable con los trabajadores, calidad en los aspectos de seguridad y salud en el trabajo, formación y principios, garantizando la diversidad y la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y en el desarrollo profesional.⁹⁹⁶ En el marco de estos objetivos, IBERDROLA ha desarrollado diferentes políticas: Política de reclutamiento y selección, Política de conciliación de la vida personal y laboral e igualdad de oportunidades, Política de prevención de riesgos laborales, Política de gestión del conocimiento. Así mismo, es firmante del Chárter de Diversidad y cuenta con el denominado “Plan Familia”, dirigido a familiares de empleados con discapacidad de las empresas dentro del V Convenio colectivo. También

⁹⁹³ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 4.

⁹⁹⁴ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 4.

⁹⁹⁵ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 42.

⁹⁹⁶ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 124.



menciona otros compromisos enmarcados en los diferentes convenios colectivos que recogen aspectos tales como las garantías del empleo, las relaciones con los trabajadores, la seguridad y salud en el trabajo, la conciliación de la vida familiar y laboral, la formación, y los principios para garantizar la diversidad e igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y al desarrollo profesional.

El compromiso de IBERDROLA en los países donde realiza sus actividades, según menciona la compañía, se materializa tanto mediante actuaciones sociales en colaboración con administraciones, instituciones y organismos de la sociedad civil como con acciones de patrocinio y mecenazgo⁹⁹⁷. En este sentido la compañía informa que ese compromiso se materializa a través de diversos programas dirigidos al desarrollo socioeconómico responsable de las regiones donde opera. Las acciones la realiza directamente IBERDROLA, a través de patrocinios o mecenazgos, o en colaboración con la administración u organismos de la sociedad civil. Informa que las acciones para el beneficio de la comunidad pueden ser de distinta naturaleza: mejora de infraestructuras de comunicación, de suministro de aguas o carreteras y la protección del patrimonio cultural y natural a través de la Fundación Iberdrola. Informa que esta conexión con la sociedad también tiene lugar a través de los Consejos Consultivos Regionales, integrados por importantes grupos financieros e industriales de cada región.

En lo relativo a políticas antifraude y de lucha contra la corrupción IBERDROLA cuenta con una Política para la Prevención y Control del Fraude, revisada en diciembre de 2012. Se afirma que “constituye un compromiso de permanente vigilancia y sanción de los actos y conductas fraudulentos, (...)”. Así mismo, se informa de que la “Unidad de Cumplimiento” es la responsable de instaurar un programa específico y eficaz para la prevención de la comisión de delitos. También cuenta con un Código Ético que ha experimentado varias actualizaciones y que expone la posición del grupo frente al soborno⁹⁹⁸.

4. Análisis

En línea con lo comentado en anteriores informes, a pesar de las declaraciones de IBERDROLA que menciona sus compromisos en diferentes ámbitos, se continúan manifestando carencias en materia de contenidos que no permiten evidenciar el logro de los mismos.

IBERDROLA ha preparado su Informe de Sostenibilidad 2013 siguiendo las recomendaciones de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, de Global Reporting Initiative (guía GRI), en su versión G4, incorporando igualmente los aspectos e indicadores del Suplemento para las empresas del sector eléctrico, publicado por GRI en 2014. Asimismo, IBERDROLA cuenta con la verificación externa de KPMG⁹⁹⁹.

⁹⁹⁷ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 153.

⁹⁹⁸ Código Ético de IBERDROLA, S.A. y su grupo de sociedades.

⁹⁹⁹ Informe de sostenibilidad 2013, Pág. 198.



4.1. Fiscalidad

Del mismo modo que se mencionó en el Informe anterior, a la hora de analizar la información relacionada con las prácticas fiscales de IBERDROLA, es necesario señalar que existen discrepancias entre el listado de países que conforman el perímetro ambiental y social indicado en el Informe de Sostenibilidad de 2013¹⁰⁰⁰ (países en los que la compañía tiene sede/actividad para los que se aporta información) y el listado de países del perímetro de consolidación que considera para la información económica¹⁰⁰¹.

Este hecho es relevante pues dentro del perímetro social y ambiental no se incluyen países que tienen consideración de paraísos fiscales de acuerdo con la metodología empleada por el Observatorio de RSC, como son Dubai, Isla de Man, Islas Caimán, Islas Vírgenes Británicas y Luxemburgo, por lo que podría darse una falta de información sobre aspectos relevantes en cuanto a buenas prácticas fiscales y de prevención de la corrupción.

Con el objeto de incorporar al sistema de gobierno corporativo de la Sociedad el compromiso de cumplir con las obligaciones fiscales en todos los territorios en los que ejerce su actividad, IBERDROLA ha aprobado una Política de buenas prácticas tributarias con la que se compromete al desarrollo e implementación de buenas prácticas en materia tributaria.

En relación a las empresas de su perímetro de consolidación, se puede establecer que al menos 61 empresas están ubicadas en países o territorios considerados paraísos fiscales de acuerdo con la metodología empleada por el Observatorio de RSC¹⁰⁰²:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Rokas Aeoliki Cyprus, Ltd.	Chipre	Energía
Iberdrola Engineering and Construction Middle East, Ltd.	Dubai	Inactiva
ScottishPower Finance (US), Inc.	EE.UU.	Finanzas.
Aeolus Wind Power I, LLC	EEUU (Delaware)	Holding.
Aeolus Wind Power II, LLC	EEUU (Delaware)	Holding.
Aeolus Wind Power III, LLC	EEUU (Delaware)	Holding.
Aeolus Wind Power IV, LLC	EEUU (Delaware)	Holding.
Aeolus Wind Power V, LLC	EEUU (Delaware)	Holding.
Aeolus Wind Power VI, LLC	EEUU (Delaware)	Holding.
Atlantic Renewable Energy Corporation	EEUU (Delaware)	Holding.

¹⁰⁰⁰ Informe de sostenibilidad 2013, Pág. 34.

¹⁰⁰¹ "La información cuantitativa disponible es la correspondiente a Iberdrola y sus empresas filiales y participadas", Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 32. Listado de domicilios sociales de las empresas del perímetro de consolidación del IACS Pág. 189-203.

¹⁰⁰² Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.



Atlantic Renewable Projects, LLC	EEUU (Delaware)	Holding.
Barton Chapel Wind, LLC	EEUU (Delaware)	Energía
Barton Windpower, LLC	EEUU (Delaware)	Energía
Buffalo Ridge III, LLC	EEUU (Delaware)	Energía
Caledonia Energy Partners, LLC	EEUU (Delaware)	Energía
Cayuga Energy, Inc	EEUU (Delaware)	Energía
Cmp Group, Inc	EEUU (Delaware)	Holding.
Cne Energy Sservices Gorup LLC	EEUU (Delaware)	Servicios
Cne Peaking LLC	EEUU (Delaware)	Gas
Colorado Green Holdings, LLC	EEUU (Delaware)	Energía
Colorado Wind Ventures, LLC	EEUU (Delaware)	Holding.
Deerfield Wind, LLC	EEUU (Delaware)	Energía
Farmers City Wind, LLC	EEUU (Delaware)	<i>Energía</i>
Flat Rock Windpower, LLC	EEUU (Delaware)	<i>Energía</i>
Flying Cloud Power Partners, LLC	EEUU (Delaware)	Energía
Freebird Assets, Inc.	EEUU (Delaware)	Holding.
Gemini Capital LLC	EEUU (Delaware)	Energía
Goodland Wind, LLC	EEUU (Delaware)	Energía
Groton Wind, LLC	EEUU (Delaware)	Energía
Iberdrola Energy Holdings, LLC	EEUU (Delaware)	Holding.
Iberdrola Energy Projects, Inc	EEUU (Delaware)	Ingeniería
Iberdrola Energy Services, LLC	EEUU (Delaware)	Holding.
Iberdrola Renewables Holdings, Inc	EEUU (Delaware)	Holding.
Iberdrola USA Group, LLC	EEUU (Delaware)	Holding.
Iberdrola USA Management Corporation	EEUU (Delaware)	Servicios
Iberdrola USA Solutions, Inc	EEUU (Delaware)	Marketing



IEC California, Inc	EEUU (Delaware)	Ingeniería
Iroquois Gas Transmission System, LP	EEUU (Delaware)	Gas
Lakeview Cogeneration LLC	EEUU (Delaware)	Energía
Locust Ridge II, LLC	EEUU (Delaware)	Energía
Midland Wind, LLC	EEUU (Delaware)	Energía
Mount Pleasant Wind, LLC	EEUU (Delaware)	Energía
Mountain View Power Partners III, Inc	EEUU (Delaware)	Energía
New England Wind, LLC	EEUU (Delaware)	Energía
Pacific Harbor Capital, Inc	EEUU (Delaware)	Energía
Pacific Solar Investments, Inc	EEUU (Delaware)	Energía
PPM Wind Energy, LLC	EEUU (Delaware)	Energía
Providence Heights Wind, LLC	EEUU (Delaware)	Energía
San Luis Solar, LLC	EEUU (Delaware)	Energía
ScottishPower Group Holdings Company	EEUU (Delaware)	Energía
Stem, Inc	EEUU (Delaware)	Energía
Total Peaking Services LLC	EEUU (Delaware)	Gas
Winnbago Windpower II, LLC	EEUU (Delaware)	Energía
Winnbago Windpower, LLC	EEUU (Delaware)	Energía
Iberdrola International, B.V.	Holanda	Financiera
Dornoch International Insurance, Ltd.	Irlanda	Seguros
Iberdrola Finance Ireland, Ltd.	Irlanda	Financiera
Damhead Creek Finance, Ltd.	Isla Caimán	Inactiva
ScottishPower Insurance, Ltd.	Isla de Man	Seguros
Garter Properties, Inc.	Islas Vírg. Britan.	Ingeniería*
Iberdrola Re, S.A.	Luxemburgo	Seguros

* En la información de Cuentas Anuales 2012 la actividad de esta empresa era financiera.

En relación a la presencia de IBERDROLA en paraísos fiscales según la lista utilizada por el Observatorio de RSC, la compañía menciona que posee participaciones indirectas en



tres sociedades, incluidas en el listado anterior, radicadas en jurisdicciones que tienen la consideración de paraísos fiscales:

- Damhead Creek Finance Limited, filial 100 % de ScottishPower (DCL) Limited, fue constituida para financiar el proyecto energético independiente en Damhead Creek, desarrollado en Inglaterra y se encuentra todavía en proceso de liquidación.
- ScottishPower Insurance Limited, filial, 100 % de ScottishPower Investments Ltd., se constituyó como Compañía aseguradora del Grupo ScottishPower. Actualmente no mantiene su actividad como aseguradora pero se mantiene en previsión de posibles reclamaciones de actividades aseguradas en el pasado.
- Rokas Aeoliki Cyprus Limited, filial, en la que Iberdrola posee una participación del 75 % del capital a través de C. Rokas S.A., es una sociedad operativa titular de un parque eólico en explotación y otros proyectos en promoción en la República de Chipre.

En relación a la presencia en estos países, IBERDROLA hace mención a que a estas actividades le son de aplicación los criterios definidos en el Código Ético y Política de buenas prácticas tributarias y que “en ningún caso realizan actividades de evasión fiscal, blanqueo de capitales ni financiación de actividades ilícitas”¹⁰⁰³. Se menciona también que este criterio es aplicable a aquellas otras empresas del Grupo que puedan operar en otros países que, no estando incluidas en el Real Decreto mencionado, puedan considerarse paraísos fiscales por determinadas organizaciones sociales que apliquen otros criterios al respecto. No obstante, no se indican qué mecanismos específicos tiene implantados la compañía para asegurarse de la aplicación de los criterios mencionados anteriormente en cada uno de estos países, teniendo en cuenta el alto riesgo asociado a su presencia en los mismos.

Con respecto a las empresas domiciliadas en EE.UU., IBERDROLA no especifica en las Cuentas Anuales¹⁰⁰⁴ la dirección exacta, pero se ha comprobado que muchas de ellas su ubicación es Delaware, territorio considerado paraíso fiscal.

Si bien la presencia en paraísos fiscales puede no ser ilegal, existe riesgo de que se pudiese pensar que se trata de estrategias de ingeniería fiscal destinadas a eludir el pago de impuestos, lo cual estaría en contraposición con los compromisos indicados por IBERDROLA en su Política de Buenas prácticas fiscales y otras políticas de RSC. Por ello, se reitera nuevamente que informar con mayor grado de detalle de todas las empresas que operan en territorios que en la práctica pueden ser considerados como paraísos 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 pudiera estar relacionada con la existencia de malas prácticas fiscales.

Por este motivo, sería recomendable mayor detalle en la información sobre su actividad en países y/o territorios considerados como paraísos fiscales, debido a la su falta de transparencia o políticas fiscales laxas para no residentes, entre otros aspectos.

¹⁰⁰³ Informe de sostenibilidad 2013, Pág. 37.

¹⁰⁰⁴ Cuentas Anuales Consolidadas 2013, pág. 187 a 202



Por otro lado, en relación a la información económica facilitada por IBERDROLA, se aporta información sobre los pagos a la administración pública (impuestos) pero ésta no se desglosa para la totalidad de países del perímetro de consolidación, únicamente se desglosa para España, EEUU, Brasil, Reino Unido, Méjico y otras¹⁰⁰⁵. Del mismo modo ocurre con la información relativa a las subvenciones recibidas, de las que tampoco se informa del organismo que las concede ni el objeto de la ayuda.

4.2. Medioambiente

El Grupo cuenta con una Política de Medio Ambiente a través de la que se compromete con el cumplimiento de la normativa vigente, los acuerdos voluntarios suscritos por la compañía y a asumir las políticas y acuerdos internacionales más innovadores en materia de medio ambiente, principalmente cambio climático, eficiencia energética y protección biodiversidad. Se menciona que los principios y políticas del Grupo Iberdrola son aplicables a todas las actividades de las empresas filiales del Grupo, en todos los países en los que opera¹⁰⁰⁶. En el caso de las empresas participadas, IBERDROLA impulsa las políticas aplicadas en el Grupo a través de sus órganos de gobierno correspondientes.

IBERDROLA informa que “se ha dotado de una organización que aborda la gestión del medio ambiente de una forma descentralizada, aplicando el principio de subsidiaridad, por lo que la responsabilidad de la gestión en esta materia recae en cada uno de los centros de cada país”. Así mismo, cuenta con un documento de “Organización Ambiental” en el que se explica el organigrama de funciones en España, y se resume muy brevemente las principales responsabilidades en Latinoamérica, Reino Unido, EEUU y el Negocio de Renovables. Teniendo en cuenta el modelo de organización descentralizado del Grupo en relación a su Sistema de Gestión Ambiental (SGA), sería interesante que mostrase un organigrama más detallado del Sistema de Gestión en todos los países donde opera.

Por otro lado, se menciona la implantación de un sistema específico de gestión ambiental, “Sistema Global de Gestión Ambiental implantado conforme a la Norma UNE-EN ISO 14001:2004, que fue certificada en 2006 y renovada en 2012 por la Asociación Española de Normalización y Certificación.”¹⁰⁰⁷ En este sentido, en su página web corporativa se aporta información cualitativa y cuantitativa que no abarca todo el ámbito de actuación de la misma y tiende a presentar sólo algunos ejemplos de actuación en esta materia.

En el Informe de Sostenibilidad, se hace referencia continuamente a que a través de la política ambiental, y utilizando como herramienta el modelo de SGA del Grupo, se definen y alcanzan los objetivos ambientales establecidos por la compañía, pero éstos no se mencionan. Únicamente, se hace mención al objetivo de reducción de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de una reducción de su intensidad de emisiones del 30 % para el año 2020, respecto a 2007¹⁰⁰⁸.

En relación al perímetro de información ambiental y social del Informe, IBERDROLA informa que se ha definido considerando las actividades que IBERDROLA realiza en aquellos países en los que la presencia de la Compañía es más relevante en términos de

¹⁰⁰⁵ Información complementaria del informe de sostenibilidad 2013, Pág. 12.

¹⁰⁰⁶ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 33.

¹⁰⁰⁷ <http://www.iberdrola.es/webibd/corporativa/iberdrola?IDPAG=ESWEBRESMASIS&codCache=13888802484955559>

¹⁰⁰⁸ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 69.



sostenibilidad.¹⁰⁰⁹ De igual modo se incluye un listado en el que se muestran los países o actividades no relevantes en el ámbito de sostenibilidad. Sería interesante que se aportase información sobre los criterios para la definición de las actividades y países como relevantes o no relevantes en términos de sostenibilidad pues a través de la información aportada la inclusión o no de una actividad o país no queda fundamentada.

En relación a la información ambiental aportada, tal y como ocurre para el global de los aspectos tratados en el Informe de Sostenibilidad, no se aportan indicadores para el total de países en los que opera, incluso no desglosa la información para aquellos que se consideran relevantes en el ámbito de la sostenibilidad¹⁰¹⁰, existiendo así una importante carencia de información a este respecto. Teniendo en cuenta que la compañía ha implantado un SGA basado en un modelo descentralizado, la carencia del desglose de información por países o actividades desarrolladas por IBERDROLA imposibilita valorar el grado de avance en aspectos ambientales de cada una de las empresas que componen el Grupo. Así mismo, a pesar de que se haga mención explícita a que en los países que quedan excluidos del perímetro se aseguran los mismos procedimientos y procesos aplicados en el Grupo, no se aportan evidencias de ello.

Uno de los proyectos impulsados por IBERDROLA de mayor repercusión social y ambiental ha sido el correspondiente a la construcción de la Central Hidroeléctrica de Belo Monte, sobre el que el Informe de Sostenibilidad de la compañía no hace mención específica al estudio de los efectos de la central sobre el ecosistema amazónico, habiendo habido opiniones contrarias a su ejecución, por este motivo, por parte de la comunidad indígena según señalan fuentes externas.¹⁰¹¹

El principio de precaución está recogido en la política de Medio Ambiente de la compañía y se informa que su aplicación se materializa en apuesta de la compañía por las tecnologías de producción ambientalmente más eficientes, particularmente las renovables, más efectivas en la lucha contra el cambio climático y menos perjudiciales para la biodiversidad¹⁰¹².

Por otro lado, 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.

En relación a las multas y sanciones en las que ha incurrido el Grupo debido a causas ambientales, el desglose de la información aportada por IBERDROLA se realiza para España, EEUU, Brasil y resto de países, no aportándose información específica para cada uno de los países en los que han sido sancionados. Así mismo, no se informa de cuáles han sido los motivos por los que han sido multados y las acciones correctoras derivadas de estas multas. También informa del número de sanciones no monetarias en España, Hungría y Brasil pero al igual que en el caso de las multas tampoco informa porqué fueron motivadas.

¹⁰⁰⁹ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 33.

¹⁰¹⁰ La información detallada por indicadores ambientales puede consultarse en la Información complementaria del informe de sostenibilidad 2013.

¹⁰¹¹ <http://www.20minutos.es/noticia/1834503/0/brasil-indios/belo-monte/amazonia-hidroelectricas/>

¹⁰¹² Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 26.



Finalmente, en relación a la política de proveedores, el Código Ético de proveedores incluye una cláusula sobre medio ambiente "Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente, fomentando iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental". Por otro lado, las condiciones de contratación del Grupo exigen determinados requisitos ambientales.

Se informa que se ha llevado a cabo una evaluación interna de los principales proveedores de combustible, siguiendo criterios tanto económicos y logísticos, como ambientales y sociales, indicándose algunos aspectos evaluados, existencia de una política ambiental, información sobre emisiones de CO₂, iniciativas de reducción de emisiones, eficiencia energética, conservación de la biodiversidad, aspectos de salud y seguridad en el trabajo, igualdad de oportunidades, derechos humanos y comportamiento ético (prácticas contra el soborno y la corrupción). No obstante no se aporta información sobre los resultados obtenidos. En este sentido, en relación al global de proveedores IBERDROLA se limita a afirmar que no se han identificado proveedores que generen impactos negativos en el Medio Ambiente, sin embargo, no se indica bajo qué parámetros se ha llegado a esa conclusión, las puntuaciones obtenidas, ni los proveedores que han sido evaluados.

Como punto destacable de la acción de IBERDROLA con sus proveedores se informa de un proyecto de control de emisiones de GEI a proveedores de España, EEUU, Reino Unido, México y Brasil "IV Campaña de sensibilización y medición de gases de efecto invernadero en proveedores" y los resultados obtenidos. "Del 33 % de cuestionarios recibidos, un 49 % han proporcionado cálculo de emisiones y, de éstos, cerca del 50 % han verificado el inventario por tercera parte"¹⁰¹³.

Se informa de los proveedores contratados que cuentan con certificación ISO 14001, cifrándose en el 75%, respecto al 71% del año 2012, pero en este dato sólo se incluye a proveedores con pedidos mayor o igual a 400.000 euros/año y sólo en España, Reino Unido, Estados Unidos y México.

4.3. Protección de los derechos humanos

La Compañía tiene un compromiso explícito con la defensa de los derechos humanos, y se ha dotado de un conjunto de instrumentos que garantizan el respeto de los mismos, dificultando o impidiendo su conculcación, haciendo que las prácticas de la Compañía estén alineadas con los principios en los que se basa el Pacto Mundial, las Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales y la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la Política social de la Organización Internacional del Trabajo.¹⁰¹⁴ El compromiso de cumplimiento de la normativa mencionada, queda recogido también en su Código Ético.

Como parte fundamental del cumplimiento de los compromisos recogidos en su Código Ético, IBERDROLA cuenta con la Unidad de Cumplimiento que, entre otras funciones, tiene la de velar por y coordinar la aplicación de éste y evaluar anualmente su grado de cumplimiento, incluyendo las materias relacionadas con la protección de los Derechos

¹⁰¹³ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 121.

¹⁰¹⁴ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 144.



Humanos.¹⁰¹⁵ No obstante, no se informa de las medidas de supervisión para evitar el incumplimiento del Código, por otro lado se cita que la Unidad de Cumplimiento realiza un informe de evaluación de su cumplimiento, pero no se informa de los resultados. Así mismo, se informa de que cada una de las sociedades del Grupo es responsable del seguimiento de las políticas aprobadas y de la aplicación de los principios de defensa de los derechos humanos¹⁰¹⁶.

Se informa que la Compañía ha llevado a cabo un análisis para la identificación de los principales centros de actividad en los que pudiera existir algún riesgo de conculcación de los Derechos Humanos. Para ello, se ha tomado como referencia el informe de 2013 de la Organización Internacional del Trabajo, titulado "Informe de la Comisión de Expertos en aplicación de convenios y recomendaciones". Se han considerado como países de riesgo aquellos que no han ratificado los convenios de trabajo forzoso (C029, C105), libertad sindical y negociación colectiva (C087, C098), y trabajo infantil (C138, C182); así como aquellos países a los que, habiendo ratificado dichos convenios, se les han formulado observaciones que ponen de manifiesto puntos débiles en la aplicación de los mismos. Según este criterio, se han identificado 42 centros de actividad en países donde pudiera existir alguno de estos riesgos, representando un 28 % del total de los centros de actividad del Grupo. Sería conveniente que IBERDROLA informase de los riesgos de conculcación de los DDHH detectados durante el análisis de riesgo realizado.

En relación a la afección a Comunidades Indígenas, de aplicación a la compañía por su actividad en diversos países de Sur-Centro América, se menciona que en 2013 no se tiene constancia de actuaciones que hayan supuesto la conculcación de derechos de comunidades indígenas. No obstante, no se especifica que mecanismos permiten asegurar esa afirmación, más teniendo en cuenta que posteriormente se menciona "En algunas de las instalaciones de la Compañía se han producido o pueden producirse afecciones indirectas a este tipo de comunidades, a las que se busca dar soluciones adecuadas.", aportándose algunos ejemplos aislados¹⁰¹⁷.

En relación al Proyecto de Belo Monte, se indica que desde el pasado mes de agosto de 2013 se está llevando a cabo el "Projeto básico ambiental do componente indígena (PBA-CI)" con un conjunto de 11 programas para mitigar y compensar los potenciales impactos de la central sobre las comunidades locales, en áreas como: actividades productivas, salud y educación, fortalecimiento institucional o medio ambiente". No obstante, no se hace mención explícita a quejas realizadas por la comunidad indígena que se han seguido registrando durante el año 2014.¹⁰¹⁸ Periódicamente aparecen noticias en las que se afirma que dichos proyectos tienen en común "faltar a principios básicos como son el de la consulta y el de la aceptación de los pueblos afectados"¹⁰¹⁹.

Tampoco informa que el proyecto "fue paralizado en agosto de 2012 por el Tribunal de Apelaciones de Brasil, alegando que fue aprobado ilegalmente por el Congreso en 2005,

¹⁰¹⁵ Código Ético de IBERDROLA, S.A. y su grupo de sociedades. Art. 16.

¹⁰¹⁶ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 145.

¹⁰¹⁷ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 149.

¹⁰¹⁸ "Una tribu contra un megaproyecto en el Amazonas". BBB Mundo, Agosto 2014.

http://www.bbc.co.uk/mundo/noticias/2014/08/140807_economia_protestas_contra_represas_brasil_finde_bd

¹⁰¹⁹ Duende Visual, Grupo de indígenas brasileños tomaron obras de central hidroeléctrica, Junio 2013, <http://duendevisual.wordpress.com/2013/06/06/grupo-de-indigenas-brasilenos-tomaron-obras-de-central-hidroelectrica/>



sin consulta previa con las comunidades indígenas¹⁰²⁰. 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 hacerlo¹⁰²¹.

En relación a los mecanismos de acceso a remedio para las personas víctimas de impactos en DDHH se informa que "La Unidad de Cumplimiento de IBERDROLA no ha recibido ninguna reclamación relativa a los mismos" pero no informa qué mecanismos específicos se ponen a disposición de las potenciales víctimas. Si bien, a lo largo del Informe de Sostenibilidad se informa en varias ocasiones de la existencia de diversos canales de comunicación como el Buzón ético, el Buzón ético del accionista y el Canal de comunicación con la Comisión de Auditoría y de Supervisión del Riesgo, no se hace mención específica a canales de comunicación en temas de DDHH ni con las comunidades locales.

Este hecho resulta especialmente importante en el caso de IBERDROLA pues, tal como se ha mencionado anteriormente, existen numerosas noticias que muestran quejas realizadas por Comunidades Indígenas respecto a proyectos como el de Belo Monte. La falta de concreción de los canales de comunicación para con potenciales personas afectadas por el impacto de sus proyectos resulta poco clarificadora respecto a la relación de la compañía con las comunidades afectadas.

Por otro lado, se indica que IBERDROLA dispone de las medidas necesarias para evitar el trabajo infantil, el trabajo forzado u obligatorio, o que el trabajo peligroso sea asignado a jóvenes, no obstante no se detallan cuáles son estas medidas. En relación a la afirmación anterior, sería interesante que se definiera la edad considerada de los trabajadores como "jóvenes" pues esta edad puede depender de la legislación de cada país y, en algunos casos, podrían darse situaciones de trabajo considerados como "infantil" según la OIT.

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 2013 del modelo de evaluación Scoring RSC a más de 1.200 proveedores, que los clasifica en varias categorías en función de diferentes aspectos. Según se informa "En los países en los que Iberdrola considera que puede existir riesgo de conculcación de derechos humanos, se han realizado aproximadamente el 12% de las compras generales y en torno al 40% de las compras de combustibles". Sería conveniente que IBERDROLA informase de aquellos mecanismos aplicados en los países con riesgo de conculcación de los DDHH para asegurarse que se están respetando la normativa internacional mencionada al inicio del apartado.

En relación a la evaluación de proveedores, 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. No se proporciona sin embargo información desglosada por países sobre la aplicación del modelo de gestión de

¹⁰²⁰ AIDA, Asociación Interamericana para la Defensa del Ambiente, Represa de Belo Monte suspendida por Tribunal de Apelaciones de Brasil, Agosto de 2012, <http://www.aida-americas.org/es/release/represa-belo-monte-suspendida-por-tribunal-de-apelaciones-de-brasil>

¹⁰²¹ Informe del Observatorio 2011, pág. 449.



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.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

Tanto en el Código Ético como en Política General de Responsabilidad Social Corporativa, IBERDROLA se compromete a respetar los derechos de los trabajadores y los derechos humanos, incluyendo la no discriminación, el acoso, la libertad de asociación y negociación colectiva, la seguridad en el trabajo, el rechazo al trabajo infantil y el trabajo forzado, independientemente del país en el que operen y si estos derechos están o no garantizados por la legislación nacional.

Así mismo, la empresa informa que "En el ámbito laboral, el objetivo principal de Iberdrola consiste en disponer de un marco de relaciones laborales adecuado y de mecanismos pactados para la adaptación de la organización a los requerimientos empresariales y sociales, favoreciendo el logro de los objetivos de competitividad y eficiencia empresarial en un clima de paz social"¹⁰²².

En este sentido, las políticas así definidas contienen las pautas que rigen las relaciones laborales en las diferentes sociedades del Grupo y sirven de referencia para definir los objetivos de la Sociedad en la gestión de sus recursos humanos: Política de reclutamiento y selección, Política de conciliación de la vida personal y laboral e igualdad de oportunidades, Política de prevención de riesgos laborales y Política de gestión del conocimiento.

En lo concerniente a la libertad de asociación y la negociación colectiva, la empresa se compromete también en su Código Ético¹⁰²³ a respetar esos derechos en cualquier lugar en el que desarrolle su actividad. Tal y como se ha mencionado en el apartado anterior, la empresa ha identificado 42 centros de actividad principales en países donde pudiera existir alguno de estos riesgos, representando un 28% del total de los centros principales del Grupo. Además existen otros 28 centros ubicados en los Estados Unidos de América, país que todavía no ha ratificado varios convenios de los indicados, aunque dadas las características socio-políticas de dicho país, Iberdrola considera que no existen riesgos de conculcación de estos derechos para los trabajadores del Grupo¹⁰²⁴.

IBERDROLA no aporta información sobre los procesos de negociación con los trabajadores y si existen o no contratos colectivos negociados. En todo el Informe de Sostenibilidad se refieren a los sindicatos y representantes de los trabajadores pero, se detallan en qué instalaciones hay representación sindical y a qué porcentaje de los empleados representa. La información sobre el personal cubierto por Convenios Colectivos tampoco aparece desglosada para todos los países del Perímetro Social¹⁰²⁵.

Esta información es también especialmente relevante, teniendo en cuenta que el grupo tiene amplia presencia en numerosos países donde el respeto de los derechos sindicales

¹⁰²² Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 124.

¹⁰²³ Art. 7 Código Ético de Iberdrola, S.A. y su grupo de Sociedades.

¹⁰²⁴ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 147.

¹⁰²⁵ Información complementaria del informe de sostenibilidad 2013, Pág. 9.



están en cuestión (Brasil, México, Argelia, Egipto o Kenia serían algunos ejemplos)¹⁰²⁶, por lo que sería de gran importancia que IBERDROLA informase con total transparencia y desglose sobre estas cuestiones.

En aspectos de Seguridad Laboral, en septiembre de 2013, IBERDROLA aprobó su Política de Seguridad que incluye el respeto de los Derechos Humanos y el cumplimiento a la legislación nacional de cada país donde opera. Así mismo, las empresas del Grupo disponen de Planes de Prevención de Riesgos Laborales, Comités de Seguridad y Salud Laboral y de procedimientos específicos que conforman un sistema de gestión para la prevención de los riesgos laborales, implantado en cada una de las empresas y auditado externamente. Se informa sobre porcentaje de empleados representados en comités de Seguridad y Salud, pero sólo dentro del Perímetro Social. Así mismo, se aporta información sobre el número accidentes laborales y bajas, pero no desglosado por países, únicamente se aporta esta información para España, EEUU, Brasil, México y Reino Unido.

Del mismo modo que en el caso anterior, la información aportada por IBERDROLA sobre salarios se reduce a informar sobre la relación entre el salario inicial y el salario mínimo local y la relación entre el salario base por categoría profesional, ambos indicadores para hombres y mujeres, pero no desglosado para todos los países del perímetro social. No se especifica cuál es el salario local ni la diferencia existente en cada país entre hombres y mujeres con lo que no se puede comprobar si el salario recibido cumple de forma efectiva el objetivo estratégico de igualdad de oportunidades. Por otro lado, en el caso del salario por categoría profesional, esta información se aporta para el salario base, hecho que puede obviar información importante sobre las diferencias salariales entre hombres y mujeres derivadas de otras retribuciones posibles (mejoras al convenio, dietas, complementos salariales varios, etc.).

Se indica que los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades aplicados en el Grupo Iberdrola están recogidos tanto en el Código ético, como en Política de conciliación de la vida personal y laboral e igualdad de oportunidades, Política de reclutamiento y selección y los Convenios Colectivos de aplicación. La Política de Igualdad de Oportunidades y Conciliación informa de que se dispone de procedimientos para evitar cualquier discriminación aunque le falta evaluar el seguimiento de su puesta en práctica.

En relación al desglose por colectivo de trabajadores, se aporta información desglosada de número de empleados para España, Reino Unido, EEUU, Brasil y Méjico. Por otro lado, la información desglosada por categoría profesional es escasa, únicamente se distinguen tres categorías.¹⁰²⁷ Así mismo, la información por tipo de contrato se aporta únicamente desglosada para España, Reino Unido, EEUU, Brasil y Méjico.

Por otro lado, se informa de que "A lo largo del año 2013, en las empresas del Grupo que suponen el 88,14% de los empleados del perímetro social, se han recibido 163 reclamaciones sobre prácticas laborales que han llegado a los tribunales. En el mismo periodo, 85 casos han sido resueltos. Las reclamaciones procedentes de demandas colectivas han sido agrupadas"¹⁰²⁸. Sin embargo, no se aporta información sobre la motivación (incumplimiento de convenios, derecho de asociación, acoso, discriminación,

¹⁰²⁶ Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2013. Confederación Sindical Internacional (<http://survey.ituc-csi.org/>)

¹⁰²⁷ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 142.

¹⁰²⁸ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 143.



etc.) de las reclamaciones, mecanismos llevados a cabo por la empresa para dar solución a las mismas, ni en qué estado de resolución se encuentran las 78 reclamaciones restantes.

4.5. Impacto en la comunidad

IBERDROLA mantiene una estrategia de fuerte implicación con las comunidades en las que opera, con una aportación a la sociedad basada en las principales características de su propia actividad empresarial: suministro de un producto esencial como es la energía, fuertes inversiones en infraestructuras básicas, fomento de redes de proveedores locales, creación de puestos de trabajo cualificados¹⁰²⁹. Así mismo, en el Informe de Sostenibilidad se identifican los Grupos de Interés (GI) de la compañía¹⁰³⁰ y se informa que se sigue con la implantación de la norma AA1000 Assurance Standard. Para los diferentes GI se aporta información sobre los canales de comunicación con ellos, pero ésta no es muy detallada pues no se informa de la regularidad con la que se llevan a cabo los contactos, entre otros aspectos.

Tal y como se ha citado previamente, IBERDROLA menciona que su compromiso en los países donde realiza sus actividades se materializa tanto mediante actuaciones sociales en colaboración con administraciones, instituciones y organismos de la sociedad civil como con acciones de patrocinio y mecenazgo.

En relación a los impactos en la comunidad se informa que "los impactos detectados en los diferentes tipos de instalaciones desarrolladas por IBERDROLA son similares en los diferentes emplazamientos en los que se llevan a cabo, no detectándose instalaciones específicas con efectos negativos superiores a la media"¹⁰³¹ pero no se detalla en base a qué estudios o análisis se realiza esta afirmación.

Se informa que durante la planificación y desarrollo de activos, la Compañía realiza consultas previas y mantiene un diálogo activo con las comunidades afectadas y las partes interesadas para identificar y abordar sus preocupaciones o áreas de interés¹⁰³², en este sentido, únicamente se indica que se organizan días de información pública para que las comunidades locales puedan exponer sus consideraciones y existe una dirección de correo electrónico para facilitar la comunicación. En este sentido, se aportan algunos ejemplos concretos de acciones de este tipo realizadas en Reino Unido, EEUU y Portugal.

Se menciona la necesidad de reubicación de familias en distintos proyectos que se están llevando a cabo en países como Portugal y Brasil, informándose del número de realojamientos previsto (no despreciable, sobre todo en el caso de Belo Monte con la posibilidad de realizar casi 8.000 ocupaciones de casas, terrenos u otras propiedades, estimándose el realojamiento de 4.100 familias y la indemnización de unas 500 actividades comerciales)¹⁰³³. Sería conveniente que IBERDROLA aportase información más detallada sobre el sistema de negociación con poblaciones afectadas, contactos con representantes de la comunidad, evaluación del grado de cumplimiento de las medidas acordadas con la comunidad, etc.

¹⁰²⁹ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 153.

¹⁰³⁰ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 42.

¹⁰³¹ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 155.

¹⁰³² Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 154.

¹⁰³³ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 157.



Únicamente se informa de que si los desplazamientos se producen, "Iberdrola analiza con las administraciones públicas las consecuencias económicas, ambientales y sociales de estos proyectos y, conjuntamente, se adoptan las medidas correctoras que se estiman adecuadas. Iberdrola considera que estos procesos son garantes para los intereses generales en aquellos países en que estos impactos se producen"¹⁰³⁴.

Por otro lado, en el apartado de impactos económicos indirectos significativos de los negocios e instalaciones de IBERDROLA, se menciona que la empresa genera un importante empleo indirecto en las regiones donde tiene actividad mediante las empresas contratistas locales. En relación a este aspecto, se aporta el volumen de compras realizado a proveedores locales, pero esta información no se aporta de manera desglosada para el total de países¹⁰³⁵. La información aportada indica que para España y Reino Unido los proveedores locales corresponden al 87% y el 83% respectivamente, para EEUU y Brasil se acercan al 100%, para México se corresponden con el 64% (leve incremento respecto al 2012, -57%-) y para el resto de países esta cifra corresponde al 67%, inferior al año 2012 (77%). En total el global de proveedores locales contratados por IBERDROLA ha descendido levemente respecto al año 2012 (90%) situándose en un 86% durante el año 2013.

Finalmente, se indica que en el desarrollo de los procedimientos de contratación, IBERDROLA adopta el criterio de promover y favorecer la contratación de personal en los ámbitos geográficos en los que desarrolla sus actividades, promoviendo también que dichas personas puedan alcanzar los puestos directivos de las empresas correspondientes, no obstante la información facilitada al respecto se reduce a los Directivos (el 98,02 % de los directivos son locales, considerándose como directivo a aquel con responsabilidades de gestión en la Compañía)¹⁰³⁶.

4.6. Corrupción

La política anticorrupción de IBERDROLA establece un firme rechazo a cualquier tipo de corrupción u actividad ilegal en la compañía. Esta postura queda reflejada en numerosos documentos internos, principalmente en el Código Ético y la Política para la prevención de delitos y contra el fraude, e indirectamente en otros como el Procedimiento para conflictos de interés y operaciones vinculadas con consejeros, accionistas significativos y altos directivos, normas internas para el tratamiento de la información privilegiada o la política de compras, entre otras.

La Unidad de Cumplimiento es la responsable de controlar la implantación, desarrollo y cumplimiento del programa para la prevención de la comisión de delitos del Grupo, tanto en la Sociedad como en las demás sociedades del Grupo¹⁰³⁷. Así mismo se informa que a través de la Unidad de Cumplimiento y demás órganos competentes, IBERDROLA instaurará un programa específico y eficaz para la prevención de la comisión de delitos (como conjunto de medidas dirigidas a la prevención, detección y reacción ante posibles delitos).

¹⁰³⁴ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 154.

¹⁰³⁵ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 74.

¹⁰³⁶ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 72.

¹⁰³⁷ Política para la Prevención de delitos y contra el fraude, Pág. 4.



A través del Reglamento de la Unidad de Cumplimiento, se aporta información sobre las competencias de la misma, su composición, deberes de sus miembros, etc. Por otro lado, la Unidad de Cumplimiento ha aprobado el Protocolo anticorrupción y para la prevención y corrección de conductas ilegales o fraudulentas y el Protocolo para operaciones corporativas, que incluye políticas y procedimientos para fusiones y adquisiciones que requieren que la entidad adquirente lleve a cabo una auditoría adecuada sobre riesgos de los negocios objeto de adquisición, incluyendo en materia de corrupción¹⁰³⁸.

Finalmente, se menciona que uno de los elementos principales del Sistema de Cumplimiento del Grupo Iberdrola es la realización de una evaluación periódica y continuada de los riesgos de la organización en materia de ética y cumplimiento, entre los que se encuentra el riesgo de corrupción¹⁰³⁹.

A pesar de que este Sistema de Cumplimiento gire, en gran medida, entorno a la Unidad de Cumplimiento, no se ha evidenciado información sobre los aspectos evaluados, los negocios, departamentos y países en los que se ha hecho la evaluación, ni los resultados obtenidos durante la misma.

La compañía dispone de un "Informe de separación de actividades" debido a que "La separación entre las actividades liberalizadas y reguladas tiene por objeto garantizar la gestión transparente, no discriminatoria y eficiente de los sistemas eléctrico y gasista. Así, de acuerdo con el régimen sectorial vigente en la Unión Europea, una misma sociedad no puede realizar actividades reguladas y liberalizadas, pero sí pueden hacerlo distintas sociedades de un mismo grupo, siempre que se cumplan ciertos criterios de independencia en la gestión de las actividades reguladas", tal y como sucede en IBERDROLA. En el documento se informa del código de conducta en materia de separación de actividades, se mencionan mecanismos específicos y se define el proceso de evaluación, del que es responsable la Unidad de Cumplimiento.

La compañía no aporta información sobre cómo actúa contra el blanqueo de dinero, aunque sí se opone al mismo, a pesar de que, tal y como se ha mencionado anteriormente, reconoce su participación en tres sociedades radicadas en países considerados paraísos fiscales.

Finalmente, aunque IBERDROLA se considera una empresa con una posición neutral desde el punto de vista político, el pasado año aportó más de 50.000 euros a partidos políticos en Estados Unidos y Reino Unido.¹⁰⁴⁰ Se aporta información sobre la cantidad aportada por ScottishPower en Reino Unido distribuidos entre distintos partidos de todo el espectro político del Reino Unido, para el patrocinio de conferencias y eventos, de acuerdo a la ley Political Parties, Elections and Referendums Act (2000), correspondiente a 23.554 €. En EE.UU informa también de aportaciones de filiales a candidatos y partidos políticos por un total de 18.265 euros, informando sobre las mismas de acuerdo a la legislación vigente. Del mismo modo, el Negocio de Renovables hicieron aportaciones por un total de 9.792 euros. En ambos casos las aportaciones son de la Compañía y no incluyen las aportaciones adicionales voluntarias realizadas por los empleados.

¹⁰³⁸ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 157.

¹⁰³⁹ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 158.

¹⁰⁴⁰ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 160.



Durante el pasado año, se informa de dos incidencias de corrupción: un procedimiento de investigación ante el Banco Mundial en Albania por tergiversación de los datos declarados en dos procesos de licitación de proyectos y un proceso penal en Letonia por “posible corrupción en el que habrían participado un agente comercial de IBERDROLA y un ex-empleado. La compañía se ha querellado contra un ex-empleado por posible estafa y apropiación indebida agravada”¹⁰⁴¹. IBERDROLA no aporta información sobre los mecanismos llevados a cabo por la compañía en dicha demanda, cuando según fuentes externas derivó en la modificación del reglamento de la comisión de auditoría y cumplimiento con el fin de evitar que el grupo se vea envuelto en el futuro en un caso de corrupción similar¹⁰⁴².

4.7. Protección de los consumidores

IBERDROLA informa que intenta maximizar al máximo los impactos positivos en sus principales Grupos de Interés y en el caso de los clientes lo hace proporcionando un suministro de energía seguro y de calidad, mediante equipamientos y tecnologías cada vez más eficientes¹⁰⁴³.

En el enfoque de responsabilidad sobre el producto, la compañía menciona que pone a disposición de los clientes diversos productos, pero que en relación a su impacto sobre el colectivo clientes, se consideran relevantes la electricidad y el gas natural comercializados en mercados minoristas, considerándose que el resto no tiene relevancia. No se aporta información sobre el análisis que ha llevado a IBERDROLA a realizar esta afirmación.

Por otro lado, en general la información aportada sobre esos servicios también se aporta únicamente para los mercados minoristas de España, el Reino Unido, los Estados Unidos de América y Brasil, por considerarse la actividad desarrollada en el resto de los países de pequeña relevancia, sin aportar datos que justifiquen esta afirmación¹⁰⁴⁴.

En relación a la seguridad en el producto, se hace mención a que todas las fases del ciclo de vida de la electricidad y del gas están altamente reguladas, por ser productos básicos para el desarrollo de la economía de un país y por la mejora que suponen en el bienestar de sus ciudadanos¹⁰⁴⁵. Menciona también que en la etapa de planificación y desarrollo de producto, la opinión pública participa a través de los representantes sociales y políticos, en debates sobre el modelo energético, no mencionándose así canales de comunicación directos con los clientes sobre estos aspectos.

IBERDROLA desarrolla gran parte de su actividad en la generación y distribución de electricidad y gas natural, servicios básicos que debe de estar al alcance de la totalidad de la población de aquellos países en los que la compañía aparece como distribuidor. En este sentido, la compañía menciona que, a través de sus empresas filiales y participadas que comercializan energía eléctrica, dispone de programas para mejorar el acceso a la

¹⁰⁴¹ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 158.

¹⁰⁴² “Un informe secreto revela que Iberdrola pagó comisiones en un caso de corrupción”. El confidencial, 14 de julio de 2013, <http://www.elconfidencial.com/economia/2012/11/06/un-informe-secreto-revela-que-iberdrola-pago-comisiones-en-un-caso-de-corrupcion-108657>

¹⁰⁴³ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 12.

¹⁰⁴⁴ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 174. Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013, Pág. 10.

¹⁰⁴⁵ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 175.



electricidad a determinados colectivos, bien por su situación de vulnerabilidad o por diferentes dificultades específicas, definiendo en cada caso qué personas están en dicha situación de riesgo o pueden ser vulnerables¹⁰⁴⁶. Algunos de estos programas son en España el Bono Social, financiado a través de los costes regulados del sector eléctrico y planes de pago especiales, ante situaciones específicas¹⁰⁴⁷.

En relación a los datos sobre acceso a electricidad en la zona de distribución de las empresas del Grupo Iberdrola en España, Reino Unido y EEUU, IBERDROLA informa que el nivel de electrificación alcanza la práctica totalidad de la población¹⁰⁴⁸. No obstante, cabe mencionar que según informa la compañía, el número de cortes por impago del año 2013 en España ascendió a 578.628, respecto a los 412.757 cortes que se produjeron durante el año 2011¹⁰⁴⁹. Si bien es cierto que durante el año 2012 el número de cortes que se produjeron fue algo mayor (588.120) que para el 2013, continúa siendo significativo el aumento que se ha producido desde el año de referencia aportado por IBERDROLA, el año 2011.

Por ello, teniendo en cuenta que en España desde el inicio de la crisis cada vez es más importante la problemática conocida como "Pobreza energética" y que el aumento del número de personas que pueden estar en riesgo de no poder pagar el recibo de la luz se debe principalmente al aumento del factura, que ha experimentado un incremento del 60% desde 2007¹⁰⁵⁰, sería conveniente que IBERDROLA, como distribuidor y empresa experta, aportase información sobre la eficacia del Bono Social en relación a la disminución de personas en riesgo de pobreza energética y detallase cuáles son las "situaciones específicas" en las que la compañía facilita planes de pago especiales.

Por otro lado, en sus comunicaciones de publicidad o de marketing, se menciona que IBERDROLA respeta y cumple las leyes que regulan estas actividades y adopta mecanismos y códigos voluntarios que dan transparencia y veracidad a dichas comunicaciones. Así por ejemplo, en España IBERDROLA es miembro de la Asociación para la Autorregulación Comercial (Autocontrol), de la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional (Aecem), de la Asociación Española de Anunciantes (AEA) y de la Asociación de Marketing de España (MKT), con las que ha suscrito sus respectivos códigos de conducta. A pesar de los mecanismos y adhesión a códigos voluntarios firmados por la compañía existen fuentes externas que ponen en duda la publicidad que la compañía hace a la hora de informar en la factura de la luz¹⁰⁵¹.

Por otro lado, IBERDROLA pone a disposición de los clientes la resolución de quejas en base a canales presenciales y no presenciales de relación directa con el cliente; sistemas de quejas y reclamaciones y encuestas de satisfacción del cliente¹⁰⁵².

¹⁰⁴⁶ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 181.

¹⁰⁴⁷ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 181.

¹⁰⁴⁸ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 183.

¹⁰⁴⁹ Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013, Pág. 37.

¹⁰⁵⁰ El PAIS, La pobreza energética se dispara, Marzo de 2014.

http://sociedad.elpais.com/sociedad/2014/03/27/actualidad/1395947956_321445.html

¹⁰⁵¹ Energías Renovables, El periodismo de las energías limpias. La propaganda engañosa de los anuncios de Iberdrola y Endesa en la prensa, Enero de 2014 <http://www.energias-renovables.com/articulo/la-propaganda-enganosa-de-los-anuncios-de-20140110>

OCU, Iberdrola hace trampas al explicarte la factura, Febrero de 2014, <http://www.ocu.org/vivienda-y-energia/gas-luz/noticias/publicidad-iberdrola-factura>

¹⁰⁵² <https://www.iberdrola.es/clientes/contacto/reclamaciones>



Finalmente, se informa de que durante el año 2013 IBERDROLA recibió dos multas por incumplimiento de normas en la información del producto, una por incumplimientos relativos al marketing, 468 reclamaciones relativas a la privacidad y la fuga de datos personales y un total de 7.910.693 € en multas por actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica y gas. En relación a éstas últimas, IBERDROLA informa del desglose por zonas geográficas, pero no hace mención a los hechos que las motivaron.

En relación con prácticas monopolísticas o en contra de la libre competencia, la compañía tiene abiertas diversas causas de las que explica su situación y su resolución con información sobre imposición de sanciones y multas. Entre otras menciona una multa de 38.710.349 euros, por supuesta infracción de abuso de posición dominante derivada del funcionamiento en régimen de restricciones técnicas del grupo 3 de la Central de Castellón y los grupos 4 y 5 de Escombreras; una denuncia formulada por la comercializadora Céntrica Energía, S.L., por un supuesto abuso de posición de dominio en relación con el acceso masivo a su base de datos de puntos de suministro de 15.000.000 euros; una demanda de 11.900.000 euros por unos pretendidos daños y perjuicios, por no haber permitido el acceso masivo a la base de datos de puntos de suministro, una sanción de 21.612.000 euros por una supuesta actuación obstaculizadora de la competencia; una sanción de 10.685.000 euros por una infracción grave de falseamiento de la competencia por actos desleales consistente en el traspaso de contratos desde la comercializadora de último recurso a la comercializadora libre, sin recabar el consentimiento expreso del consumidor exigido por la normativa sectorial¹⁰⁵³.

4.8. Gobierno corporativo

El consejo de administración de IBERDROLA está formado por 14 personas. Las tipologías de los consejeros es la siguiente: 2 consejeros ejecutivos, 10 independientes, y 2 externos dominicales.

Según información aportada en el informe de Gobierno Corporativo para el ejercicio 2013 el número de mujeres en el consejo es de cuatro, una más que para los tres ejercicios anteriores. En este sentido, el Consejo de Administración, ha encomendado a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones la responsabilidad de velar para que, 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 consejeras¹⁰⁵⁴.

Se elabora un informe sobre la política de retribuciones que el Consejo de Administración formula anualmente, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y se somete a votación de la Junta con carácter consultivo y como punto separado del orden del día.

En relación a la existencia de cláusulas en contratos, en la actualidad los contratos de blindaje los autoriza el Consejo de Administración y se informa a la Junta General de Accionistas sobre las cláusulas. En el Informe de Retribuciones se informa de la cuantía de la indemnización que es de tres anualidades para el presidente y consejero delegado de

¹⁰⁵³ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág. 161.

¹⁰⁵⁴ Informe anual de gobierno corporativo, Pág. 28.



dos anualidades para el consejero-director general. Por otra parte, al presidente y consejero delegado, en compensación por su compromiso de no competencia por dos años, le corresponde una indemnización equivalente a la retribución correspondiente a ese periodo¹⁰⁵⁵. Así mismo, hace 14 años la compañía incluyó cláusulas de Garantía de hasta cinco años para directivos clave (el número de directivos cubiertos por esa garantía asciende a 64), habiendo analizado este aspecto, el Consejo de Administración decidió, debido al elevado coste indirecto asociado, no reducir el número de anualidades de indemnización¹⁰⁵⁶.

En el Informe de Gobierno corporativo se informa de la remuneración global del consejo que asciende a 14.848 miles de euros¹⁰⁵⁷. Por otro lado, el desglose sobre sueldo, remuneración fija, retribución variable a corto y largo plazo, Indemnizaciones y otros conceptos, para cada uno de los miembros del Consejo se muestra en el Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.

Para poder atender de forma específica los comportamientos contrarios a la ética o aquellos que pudieran dar lugar a situaciones de fraude o de corrupción en cualquiera de sus formas, se dispone de varios mecanismos específicos: el Buzón ético, el Buzón ético del accionista y el Canal de comunicación con la Comisión de Auditoría y de Supervisión del Riesgo, mediante los que empleados y accionistas pueden canalizar denuncias o reclamaciones con las garantías de resolución y de confidencialidad que estos mecanismos requieren para ser efectivos.

En relación a los canales de comunicación indicados anteriormente, IBERDROLA dispone de un procedimiento a seguir por parte de los empleados del Grupo que quieran comunicar irregularidades de potencial transcendencia, de naturaleza financiera y contable. De acuerdo con lo establecido en el propio procedimiento, el Consejo de Administración de la Sociedad garantiza que la identidad del comunicante, así como la situación comunicada, serán tratadas con absoluta y estricta confidencialidad, tanto en el proceso de comunicación como en el eventual proceso de evaluación y clarificación de los hechos por la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo. Según el procedimiento señalado, la recepción y admisión a trámite es realizada por el presidente de la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo. Dicha admisión se realiza en función de los requisitos establecidos en el procedimiento (identificación del remitente, detalle suficiente de la situación que se comunica, ser objeto del alcance del canal, etc.). No se indican que mecanismos aseguran que todas las comunicaciones serán tratadas con la más absoluta confidencialidad.

Se informa que la Unidad de Cumplimiento no tiene constancia de que se hayan producido resoluciones judiciales sobre impactos sociales en el ámbito de la lucha contra la corrupción¹⁰⁵⁸.

De igual modo que para anteriores informes realizados y criticado por diversas fuentes externas, destaca la relación de IBERDROLA con el poder político y la presencia en su Consejo de Administración de ciertos ex políticos, fenómeno conocido como "puertas giratorias".

¹⁰⁵⁵ Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros de Sociedades Anónimas Cotizadas de IBERDROLA 2013.

¹⁰⁵⁶ Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros de Sociedades Anónimas Cotizadas de IBERDROLA 2013.

¹⁰⁵⁷ Informe de Gobierno Corporativo, Pág. 26.

¹⁰⁵⁸ Informe de Sostenibilidad 2013, Pág.167.



Son al menos 3 los consejeros los que han ocupado anteriormente puestos políticos: Ángel Acebes ex ministro de Interior (2002-2004), ex ministro Justicia (2000-2002) y ex ministro Administraciones Públicas (1999-2000), Braulio Medel Cámara, ex-viceconsejero de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía, y Georgina Kessel Martínez, ex-secretaria de Estado en la Secretaría de Energía de México (Sener) entre 2006 y 2011, habiendo sido, además presidenta de la Comisión Reguladora de Energía (CRE) de México.

Son altos directivos de la empresa ex políticos como Fernando Becker Zuazua (Director de Recursos Corporativos y ex-consejero de Economía y Hacienda en la Junta de Castilla y León) o Manuel Marín (Presidente de la Fundación Iberdrola y ex-presidente del Congreso de los Diputados). Del mismo modo es directivo de la compañía Ignacio López del Hierro, marido de M^a Dolores Cospedal, que fue fichado por Iberinco (Iberdrola de Ingeniería y Construcción) en noviembre de 2012 y en enero de 2013 formaba parte ya de su Comisión Ejecutiva. Cabe recordar que en marzo de 2013 Iberinco fue una de las empresas beneficiarias de los concursos para la construcción del Almacén Temporal Centralizado (ATC) de residuos radiactivos.

El trasvase de altos cargos es especialmente relevante en industrias sometidas a control regulatorio, como las eléctricas, en las que las decisiones políticas tienen un importante impacto en los intereses y resultados de las empresas privadas, y en el interés público.¹⁰⁵⁹

Así mismo, se han evidenciado otros posibles casos de conflicto de interés como el de Jesús Ramírez Stabros, que estuvo compatibilizando su puesto como funcionario público en la Oficina de la Presidencia de México con un puesto como consejero en la filial de la eléctrica en el país¹⁰⁶⁰.

Frente a esta situación de posible riesgo de conflicto de intereses y tráfico de influencias, la compañía asume un compromiso explícito para la prevención de conflictos de intereses pero bastante orientado a actividades económicas. Sólo contemplan el conflicto de intereses con integrantes de la administración pública para los miembros del consejo de administración (que tienen que haber cesado en sus funciones públicas dos años antes para poder ser consejeros) y para los proveedores. En estos casos, se sujeta a la experiencia para la contratación, sin mencionar las vinculaciones políticas.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,58**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,49**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **2,02**, situándose en el estadio de *información incompleta*.

IBERDROLA informa que utiliza diferentes perímetros en función de si la información se refiere a aspectos económico-financieros o a aspectos ambientales y sociales. Así la

¹⁰⁵⁹ Greenpeace, Iberdrola enemiga de las renovables, Mayo 2013, Pág. 14-16.

¹⁰⁶⁰ <http://www.dirigentesdigital.com/articulo/economia-y-empresas/215941/iberdrola/salpicada/posible/caso/corrupcion/mexico.html>



información de "Cuentas anuales consolidadas, informe de gestión e Informe de Auditoría del ejercicio 2013, se refiere a IBERDROLA y a todas las empresas filiales y participadas.

No obstante, tal y como se ha comentado anteriormente, el perímetro ambiental y social considera las actividades que IBERDROLA realiza en aquellos países en los que la presencia de la compañía es más relevante en términos de sostenibilidad. Cabe decir que no se aporta información sobre los criterios y análisis que llevan a la compañía a definir cuáles de los países y actividades son relevantes en estos términos. 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. Para este año 2013, IBERDROLA sí ha incluido dentro de su perímetro social y ambiental las actividades de energías renovables en Brasil, México y Portugal.

Por otro lado, la compañía también aporta información de las exclusiones del perímetro de actividades y países por considerar que no son de interés para este informe e indica que su exclusión se debe a que no se consideran relevantes en términos de sostenibilidad. No obstante, este aspecto se sigue considerando como un significativo ámbito de mejora pues sería conveniente ampliar este perímetro a todos los países, especialmente a los que presentan más riesgos ambientales y sociales.

En relación a la exhaustividad de la información facilitada por IBERDROLA, la mayor parte de indicadores se aportan para la serie temporal de los últimos tres años, pero no aparece desglosada para el total de los países incluidos en su perímetro ambiental y social. A nivel general únicamente aparece desglosada para España, EEUU, Reino Unido, México y Brasil.

Por lo que respecta a la relación con los grupos de interés, se mantienen las debilidades detectadas en ejercicios anteriores. Se aporta una relación de los principales Grupos de Interés, pero la información sobre los procesos de identificación¹⁰⁶¹ y selección de los mismos, así como los canales de comunicación con ellos y el peso que se le otorga a cada uno en el proceso de toma de decisiones, es muy escueta.

Más concretamente, en relación a los canales de comunicación y participación de los diferentes grupos de interés, éstos presentan desigualdades: 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, aunque a los buzones para empleados, accionistas y clientes, se han sumado, aparentemente, los de proveedores y medios de comunicación, sin que quede claro cuáles de ellos tienen carácter anónimo y confidencial y son operativos en la comunicación de denuncias. En base a la información analizada se podría afirmar que la relación con los grupos de interés no se encuentra estructurada, no hay evidencia de que existan mecanismos reales de recogida de las expectativas ni acciones que den respuesta por parte de la Compañía.

En este sentido, la determinación de los problemas clave de los Grupos de Interés se lleva a cabo por IBERDROLA mediante el análisis de la información recibida, a través de los canales descritos y su valoración, identificando los asuntos que son objeto de atención por

¹⁰⁶¹ "La identificación y selección de los grupos de interés del Grupo Iberdrola se lleva a cabo mediante procesos de reflexión interna del equipo directivo, estableciéndose relaciones con los colectivos estratégicos para satisfacer tanto sus expectativas como las necesidades de la Compañía" Informe de Sostenibilidad 2013, Pág.42.



parte de los diferentes grupos de interés. Se muestran las áreas temáticas principales que han sido motivo de preocupación pero no se aporta información sobre los resultados obtenidos a través de los canales de comunicación, tanto en relación a los temas planteados por cada grupo de interés, como el tipo de respuesta dado por la Compañía. Sería conveniente que la información se ampliase mediante la aportación de cada uno de los mecanismos de comunicación concretos y aspectos relevantes identificados para cada una de las regiones en las que la compañía tiene actividad, pues los intereses es probable que sean distintos.

IBERDROLA define su actividad como una actividad con un importante riesgo de impacto sobre el medio ambiente, principalmente sobre el Cambio Climático y la Biodiversidad. A pesar de esta afirmación, la información aportada sobre estos aspectos, y a pesar de ser más detallada que para otros aspectos tratados en el Informe, sigue siendo poco exhaustiva, teniendo en cuenta los grandes riesgos asociados y la cantidad de denuncias de fuentes externas que ponen en cuestión algunos de los proyectos desarrollados por IBERDROLA, principalmente por su falta de medición del impacto social y ambiental de los mismos.

A pesar de la gran cantidad de compromisos, estrategias, políticas y procedimientos de los que dispone IBERDROLA, en relación a la gestión de la empresa en general y a su RSC, se hace difícil observar que estos documentos se adapten a los diferentes modelos de negocio (actividades del grupo) así como a los distintos ámbitos geográficos en los que opera la compañía.

Se puede decir que el enfoque general de la política de RSC de la empresa y su estrategia de comunicación en este ámbito responden a un modelo de gestión del riesgo reputacional, tal y como se reconoce al considerar como tal el “potencial impacto negativo en el valor de la Sociedad resultado de comportamientos por parte de la empresa por debajo de las expectativas creadas en los distintos grupos de interés: accionistas, clientes, medios, analistas, Administración Pública, empleados y la sociedad en general”¹⁰⁶².

El informe de sostenibilidad ha sido elaborado por la dirección de IBERDROLA de acuerdo “con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión G4. La consultora KPMG ha emitido un informe al respecto en el que hace una serie de comentarios en relación a los principios de inclusividad, relevancia y respuesta. En relación a las conclusiones recogidas en el citado informe, se recomienda a la compañía, entre otros aspectos, que trabaje para sistematizar los procesos de remisión de información acerca de los resultados obtenidos en cuanto a la identificación y priorización de los asuntos relevantes, para avanzar en el conocimiento de los mismos por parte de los diferentes niveles de la organización.

¹⁰⁶² Informe anual de cuentas consolidadas 2013, Pág. 238.



RED ELÉCTRICA CORPORACIÓN, S.A. (Red Eléctrica)

1. Datos generales

Red Eléctrica Corporación (REC) es el transportista único y operador del sistema eléctrico español ofreciendo también otros productos y servicios a nivel internacional.

Los productos y servicios que ofrece el Grupo Red Eléctrica son los siguientes:

- En España, como operador y gestor de la red:
 - o Establece las previsiones de la demanda de energía eléctrica.
 - o Lleva a cabo la operatividad en tiempo real de las instalaciones de generación y transporte eléctrico.
 - o Gestiona que la producción programada en las centrales eléctricas coincida en cada instante con la demanda de los consumidores.
 - o Actúa como transportista único y desempeña esta función en régimen de exclusividad.
 - o Transporta la energía eléctrica desde los centros de generación hasta las zonas de consumo.
 - o Tiene la responsabilidad de desarrollar, ampliar y mantener la red de transporte bajo criterios homogéneos y coherentes.
 - o Es responsable de gestionar el tránsito de energía entre sistemas exteriores.
 - o Garantiza el acceso de terceros a la red en condiciones de igualdad.

- En Perú:
 - o A través de REDESUR participa en el diseño, construcción y explotación del reforzamiento de los sistemas eléctricos de transmisión del sur de Perú.
 - o A través de TESUR participa en el diseño, construcción y explotación de la línea de transmisión Tintaya-Socabaya y subestaciones asociadas.
 - o A través de REA se ha especializado en la prestación de servicios de mantenimiento eléctrico en alta tensión dentro del mercado local peruano.
 - o A través de REDINSUR lleva a cabo la explotación comercial de los excedentes de fibra óptica instalados sobre las redes de transmisión.

- En Francia:
 - o A través de INELFE lleva a cabo el estudio y ejecución de la ampliación de capacidad de interconexión entre España y Francia



Alcance geográfico

El Grupo Red Eléctrica opera, tiene presencia o tiene participación financiera en sociedades en los siguientes países:

- España
- Francia
- Holanda
- Luxemburgo
- Perú
- Portugal

Red Eléctrica Corporación SA posee el 100% de la participación de la filial Red Eléctrica de España, SAU responsable de las actividades eléctricas en territorio español, la filial Red Eléctrica Internacional, responsable de las actividades de inversión y consultoría del grupo en el exterior, Red Eléctrica de España Finance y Red Eléctrica Financiaciones, creadas como vehículos de financiación de las distintas actividades de las sociedades del grupo, la primera de las cuales tiene sede en Holanda y la filial REDCOR Reaseguros S.A. para poder reasegurar los riesgos de las actividades, con sede en Luxemburgo.

La actividad internacional de Red Eléctrica se lleva a cabo a través de las filiales peruanas integradas en Red Eléctrica Internacional: REDESUR, de la que controla el 55% de su accionariado, Transmisora Eléctrica del Sur, de la que posee el 55%, y Red Eléctrica Andina (REA), de la que es propietaria al 100%.

Por otra parte, Red Eléctrica Corporación tiene una participación financiera del 5% en Redes Energéticas Nacionales, SGPS, para el desarrollo coordinado de las interconexiones entre los sistemas eléctricos de ambos países.. Asimismo, el Grupo Red Eléctrica posee el 50 % del capital de INELFE, una sociedad constituida junto con su homóloga francesa, RTE, para el desarrollo de las interconexiones con Francia.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, REC informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good.
- FTSE4Good IBEX.
- DowJones Sustainability Index World.
- Ethibel Excellence y Ethibel Pioneer.-STOXX ESG Leaders Indices.
- Kempen SNS SRI.
- ECPI EMU Ethical Equity y ECPI Global ESG Best in Class Equity

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).
- Pacto por la Biodiversidad (2013)
- Global Reporting Initiative (GRI).
- AA1000.
- SA8000.
- ISO 9001.
- ISO 14001.
- OHSAS 18001.
- IQNet SR10
- European Foundation for Quality Management (EFQM).
- EMAS.
- EFR1000.
- Norma Sarbanes-Oxley.



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 2013. Hacia un futuro energético sostenible. Red Eléctrica Corporación	
Informe de Gobierno Corporativo 2013.	
Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros. Red Eléctrica Corporación	Publicado 25 de febrero de 2014.
Reglamento del Consejo de Administración	
Informe de Diversidad de Género y Política de Igualdad. Red Eléctrica Corporación	Publicado 29 de octubre de 2013.
Cuentas Anuales Consolidadas 2013. Hacia un futuro energético sostenible. Red Eléctrica Corporación	
La seguridad y salud laboral en Red Eléctrica Informe 2013. Red Eléctrica España	
Documento "Nuestro reto Cero accidentes"	
Declaración ambiental EMAS 2013. Red Eléctrica de España	
Red Eléctrica y la Biodiversidad	
El transporte eléctrico y su impacto ambiental.	
Inventario de emisiones de CO2 de red eléctrica de España, SAU	
Política Ambiental. Red Eléctrica de España.	
Código Ético y Valores Corporativos. Grupo Red Eléctrica España	Aprobado en 2013
Política de Responsabilidad Corporativa. Red Eléctrica España	
Código de Conducta de Proveedores. Red Eléctrica de España	Aplicable desde enero de 2013.



2. Tablas de resultados

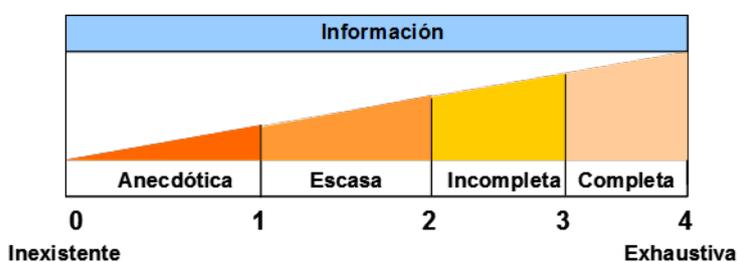
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	2,71
DERECHOS HUMANOS	1,21
COMUNIDAD	1,33
CORRUPCIÓN	2,00
CONSUMO	2,14
SISTEMAS DE GESTIÓN	2,69
TOTAL EMPRESA	2,01

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,88
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	2,69

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

REC tiene actividad principalmente en España, aunque también desarrolla parte de su negocio y actividad en Perú. En relación a la actividad que anteriormente realizaba REC en Bolivia, el 1 de mayo de 2012, el Gobierno de ese país nacionalizó la sociedad Transportadora de Electricidad (TDE), filial de Red Eléctrica, por lo tanto la compañía ha cesado su actividad en el país.

Tal y como se explica a lo largo del presente informe, a la hora de determinar el perímetro de información de su informe de RSC, REC explica que la información aportada es relativa únicamente a su actividad en España, alegando que esta decisión se debe a que esta actividad “que representa el 96% de la cifra de negocio consolidada del Grupo. No se ha considerado relevante proporcionar información por segmentos de actividad ni geográficos del resto de actividades que suponen de forma conjunta apenas el 4% de la cifra de negocio consolidada”¹⁰⁶³.

A nivel de los riesgos a los que se enfrenta el Grupo Red Eléctrica debido a su actividad en Perú, se considera que este país presenta niveles altos de riesgo para los ámbitos de Cambio Climático ¹⁰⁶⁴, deuda externa, corrupción ¹⁰⁶⁵ y transparencia, derechos humanos ¹⁰⁶⁶, trabajo infantil, discriminación y gobierno corporativo.

Teniendo en cuenta el riesgo al que se expone la compañía a la hora de desarrollar su actividad internacional, en términos de riesgos operacionales y de medición de impactos, la compañía debería tener en cuenta la fragilidad de estos países e informar de los potenciales impactos derivados de su actividad en los mismos.

En su Memoria de Sostenibilidad, REC indica que la responsabilidad social es parte de su cultura empresarial y constituye el marco de todas las actividades que desarrolla. En este sentido, REC cuenta con una política de RSC y un Código Ético aprobado durante el año 2013, en el que se recogen los valores y compromisos del Grupo.

En relación con el medio ambiente, REC indica que su compromiso con el mismo parte de la alta dirección que es la responsable de establecer la política de Medio Ambiente del grupo e implementar los medios para que se cumplan los objetivos y requisitos medioambientales. La implicación de todas las unidades organizativas y el compromiso de las personas son fundamentales para el desarrollo del citado sistema¹⁰⁶⁷. REC cuenta con un documento de Compromiso Ambiental estructurado en su compromiso por la conservación con la Biodiversidad, protección del medio socioeconómico y el paisaje y la lucha contra el cambio climático. El compromiso ambiental de REC viene reforzado por su certificación ISO 1400 y registro EMAS, su participación en el Carbon Disclosure Project, entre otros estándares ambientales voluntarios indicados anteriormente.

Por otro lado, el compromiso social de REC se lleva a cabo a través un programa de acción social cuyas actuaciones se definen en colaboración con las diferentes instituciones y

¹⁰⁶³ Informe de Responsabilidad Social Corporativa, Pág. 132.

¹⁰⁶⁴ Climate Risk Index 2014 – Germanwatch.

¹⁰⁶⁵ Según el *Corruption Perception Index* (CPI 2012), disponible en <http://cpi.transparency.org/cpi2012/results/> Perú ocupa la posición 83.

¹⁰⁶⁶ Human Rights Risk Index 2014 – Maplecroft.

¹⁰⁶⁷ Informe de Responsabilidad Social Corporativa, Pág. 102.



entidades públicas y privadas. El programa de 2013 ha incluido un total de 145 actuaciones, como son el fomento de la sostenibilidad y el uso eficiente de la energía, el apoyo a las comunidades locales y regionales y la contribución a proyectos culturales y educativos, entre otras.

En relación a sus trabajadores, el grupo tiene como compromiso la creación de empleo estable y la igualdad de oportunidades y la diversidad, éste último incluido en el Informe de Diversidad de género y Política de Igualdad elaborado por el Grupo.

4. Análisis

No se han encontrado variaciones significativas en la calidad o cantidad de la información aportada por REC en su Informe de Responsabilidad Social 2013 con respecto a años anteriores.

Del mismo modo que el año anterior, el Informe de Responsabilidad Social del año 2013 se ha elaborado y validado de acuerdo a las recomendaciones de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (G3, versión 3.1 2011). La compañía ha presentado su memoria de sostenibilidad a los Servicios de GRI, quienes han emitido un documento llamado "Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI", no obstante dicho documento no supone una valoración por parte de GRI sobre los contenidos de la memoria, ni sobre el desempeño de la empresa en sostenibilidad o RSC. El documento 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.

4.1. Fiscalidad

A la hora de analizar la información sobre la actividad de REC en materia fiscal, se ha prestado especial atención al análisis de la información recogida en sus Cuentas Anuales Consolidadas del año 2013 en las que, de forma general, la información no aparece desagregada para los países en los que tiene actividad el Grupo.

En relación a la presencia de REC en paraísos fiscales, el Grupo tiene presencia en dos países considerados como paraísos fiscales, si bien no por la legislación española ni la OCDE si por otras instituciones como el parlamento europeo o Tax Justice Network¹⁰⁶⁸, mediante filiales en Holanda (RBV) y en Luxemburgo (REDCOR). Cabe destacar que las actividades desarrolladas por las citadas compañías no están relacionadas con los productos y servicios que ofrece REC a sus clientes:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Red Eléctrica de España Finance, B.V. (RBV)	Claude Debussylaan, 24. Amsterdam (Holanda).	Actividades de financiación
Redcor Reaseguros, S.A (REDCOR)	23, Avenue Monterey. (Luxemburgo).	Actividades de reaseguro.

¹⁰⁶⁸ Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.



Así RBV fue constituida en 2003 en Holanda para poder realizar emisiones de deuda para el Grupo Red Eléctrica por importe superior al límite establecido en la legislación española. Por otro lado, REDCOR fue constituida en 2010 en Luxemburgo para poder reasegurar los riesgos de las distintas sociedades del Grupo, garantizando un mejor acceso a los mercados internacionales.

Por otro lado, en línea con lo mencionado anteriormente, no aparece el desglose de los pagos de impuestos en los diferentes países en los que tiene actividad REC¹⁰⁶⁹, la información se aporta para el total del Grupo. Los impuestos sobre ganancias del Grupo ascendieron en 2013 a 203.215 miles de euros. El tipo impositivo efectivo resultante para ese año fiscal fue de un 27,72% frente al 27,68% de 2012. En base al compromiso con la sociedad y la comunidad definido por el Grupo, sería recomendable una mayor transparencia en la información que se facilita respecto al pago de impuestos en los diferentes países en los que opera.

Finalmente, en relación a la información sobre subvenciones recibidas, se indica que durante el año 2013 se han recibido 28.287 miles de euros en subvenciones de la Comisión Europea y otras instituciones, principalmente para el proyecto de interconexión eléctrica entre España y Francia, proyecto que REE realiza conjuntamente con Réseau de Transport d'Électricité (RTE), a través de la sociedad francesa INELFE. Asimismo, en este mismo informe consta que las sociedades del Grupo no han recibido, durante los ejercicios 2012 y 2013, subvenciones significativas de carácter medioambiental.

4.2. Medioambiente

REC hace un importante esfuerzo en informar sobre sus compromisos y acciones en relación a la protección del medio ambiente cuyas principales líneas estratégicas son la conservación de la biodiversidad, la protección del medio socioeconómico y el paisaje y la lucha contra el cambio climático.

REC tiene implantado un sistema de gestión ambiental certificado según la norma ISO 14001 y está registrado, desde octubre del 2001, en el Sistema Comunitario de Ecogestión y Auditoría (EMAS). En el marco de este último Sistema de Gestión, REC publica en su página Web la Declaración Ambiental EMAS 2013, asimismo dispone de una Política Ambiental y un documento de Compromiso Ambiental. En estos documentos se compromete a cumplir con la legislación vigente y a adoptar los compromisos voluntarios que considere de interés.

En relación a la información sobre el impacto de la actividad del Grupo sobre el entorno ambiental, se observan deficiencias similares a las observadas en el informe del año 2012, en relación al perímetro de la información aportada. En este sentido, cabe mencionar que, a pesar de que la política ambiental haga referencia a la totalidad del Grupo, la información aportada sobre los indicadores del impacto ambiental y sobre las acciones realizadas por el Grupo para minimizarlo hacen referencia exclusivamente a Red Eléctrica de España (REE).

¹⁰⁶⁹ Cuentas anuales consolidadas 2013. Pág. 61.



Sin embargo, REC desarrolla parte de su actividad en Perú país que, tal y como se ha mencionado anteriormente, se encuentra en un área especialmente vulnerable a los efectos del cambio climático, además de caracterizarse por su riqueza en biodiversidad, y por ello se aconseja que en futuros informes la información aportada incluya también los indicadores respecto a este país. Además, las conclusiones por las que REC incluye únicamente información ambiental de su actividad en España, hacen referencia tan solo al menor porcentaje que el resto de actividades representan respecto al global de la su actividad (4%)¹⁰⁷⁰.

La política ambiental de REC para España se materializa en un Programa Ambiental anual en el que se detallan los ámbitos de mejora, los objetivos y el grado de cumplimiento alcanzado de los mismos, que se clasifican en 6 líneas. Los objetivos a nivel general son cualitativos, excepto para el objetivo de reducción del consumo energético en un 20% para el año 2020 y el de establecer 17 acciones en materia de biodiversidad en las 17 Comunidades autónomas. Se informa que durante el año 2013 REC alcanzó un grado de cumplimiento total del 84,54% de sus objetivos, habiendo sido el menor de los objetivos alcanzados el de la realización del inventario de emisiones de Red Eléctrica, con un 50% de cumplimiento. Se echa en falta información sobre el Programa Ambiental para el resto de países en los que opera REC.

Por otro lado, REC concretiza con detalle los principales impactos que su actividad tiene sobre el medio ambiente en España¹⁰⁷¹, destacando la información aportada en la matriz de impactos durante la fase de construcción¹⁰⁷² y el detalle de las acciones correctoras realizadas en esta fase de los proyectos: se indica el proyecto y acción realizada para señalización vegetación interés, patrimonio arqueológico, protección de la fauna, entre otros¹⁰⁷³. Por otro lado, aporta información bastante detallada sobre los Estudios de Impacto Ambiental realizados y las medidas correctoras aplicadas durante la fase de explotación de las instalaciones¹⁰⁷⁴ en el caso de España.

Así mismo, el compromiso ambiental de REC se extiende también a los proveedores mediante su política de Medio Ambiente que incluye explícitamente considerar los aspectos ambientales como uno de los requisitos de selección a proveedores”, objetivo que en España se complementa a través del nuevo Código de Conducta de Proveedores de Red Eléctrica de España. En este sentido se menciona que *“la organización tiene identificados los proveedores cuya actividad contratada puede generar un impacto directo sobre el medio ambiente. Son aquellos que proveen, entre otros, servicios ligados a las actividades de obra, tratamiento de vegetación”*¹⁰⁷⁵. Desde el año 2011, como requisito necesario, todos los nuevos proveedores de materiales o servicios con impacto ambiental cuentan con un sistema de gestión ambiental certificado por un tercero. Finalmente, se informa del compromiso de ampliar las auditorías a proveedores de las 20 realizadas en 2013 a alrededor de 50 proveedores en 2014, en las que se verifican aspectos de RC, entre ellos los relacionados con la gestión ambiental de dichos proveedores.

¹⁰⁷⁰ Informe de Responsabilidad Social Corporativa, Pág. 132.

¹⁰⁷¹ Informe de Responsabilidad Social Corporativa, Pág. 103.

¹⁰⁷² Declaración Ambiental. Pág. 20.

¹⁰⁷³ Declaración Ambiental EMAS. Pág. 22.

¹⁰⁷⁴ Declaración Ambiental EMAS. Pág. 21-29.

¹⁰⁷⁵ Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Pág. 117.



En el trabajo con proveedores en materia de medio ambiente, destaca el cálculo de la huella de carbono indirecta a partir de información aportada por éstos y el detalle a la hora de aportar información para interpretar los datos¹⁰⁷⁶.

En relación a la información facilitada en forma de indicadores de consumo, emisiones a la atmosfera y generación de residuos, ésta se considera amplia, aunque únicamente hace referencia al territorio español. Tal y como se ha mencionado, se informa de las iniciativas que se han llevado a cabo para poder cumplir los objetivos establecidos en el Programa Ambiental de REE y en algunos casos se indica los objetivos no alcanzados.

En relación al gasto en I+D+i para el año 2013 correspondió a 319,17 mil euros, respecto a los 147,8 mil euros en 2012.

4.3. Protección de los derechos humanos

El compromiso expreso de REC con los derechos humanos se recoge en la Política de Responsabilidad Corporativa emitida por REE y en el nuevo Código Ético, en este caso del Grupo, que menciona "fomentar los derechos humanos como principio inexcusable". Cabe decir que REC cuenta con la certificación SA8000 y la certificación IQNet RS10 en todas las empresas del Grupo. A través de estas herramientas REC indica que los derechos humanos y laborales están garantizados. No obstante en el caso de IQNet RS10, el estándar establece los requerimientos que la empresa debe cumplir en materia de RSC, pero no establece el grado de cumplimiento, dotando a esta afirmación de cierta ambigüedad.

Red Eléctrica llevó a cabo un análisis de materialidad en el que surgió como uno de los aspectos esenciales el desempeño de la organización por el respeto a los derechos humanos. Así mismo, del mismo modo que en el Informe de Responsabilidad Social del año 2012, para el año 2013 se presenta un balance del cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social Corporativa. En relación con este balance, a diferencia de la información facilitada para el año anterior, se indica que se ha realizado el diagnóstico de riesgos corporativos en materia de derechos humanos con un cumplimiento del 100%. A pesar de esta afirmación, no se aporta información detallada al respecto de la diagnosis realizada (cómo se ha hecho, los riesgos considerados, etc.). Por otro lado, en el balance mencionado, se indica que este factor tiene grado de criticidad "complementario" (el más bajo de la escala que se muestra), este hecho se considera chocante pues no concuerda con las prioridades detectadas por los Grupos de interés en los procesos de participación llevados a cabo por REC.

Por otro lado, en el bloque dedicado a Derechos Humanos para los indicadores de la guía GRI a la que se adecua el informe de RSC, del mismo modo que el año anterior REC remite a una nota¹⁰⁷⁷ en la que sostiene que "las actividades desarrolladas por el Grupo Red Eléctrica se caracterizan por ser intensivas en capital humano altamente cualificado, lo que hace imposible que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como el trabajo infantil y forzoso, o la libertad de asociación entre otros".

Así mismo, el perímetro de información que aporta REC en relación a los DDHH toma como criterio el volumen de negocio del Grupo, únicamente informa de las acciones

¹⁰⁷⁶ Declaración Ambiental EMAS. Pág. 20Pág. 35.

¹⁰⁷⁷ Véase página 151 Nota (18) del Informe de Responsabilidad Corporativa 2013.



relativas a este aspecto para su actividad en España, a pesar de que REC sea firmante del Pacto Mundial que declara en su Principio 1 que “las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”.

En línea con lo comentado para el ámbito medioambiental, nuevamente se considera necesario que se aporte información adicional para el resto de países en los que opera REC, especialmente para Perú, país sensible a aspectos de DDHH, no considerándose fundamentadas las conclusiones a las que alude REC sobre la alta cualificación de sus empleados para asegurar la imposibilidad de que se generen episodios de conculcación de los Derechos Humanos.

Por otro lado, otros de los aspectos a destacar por la necesidad de mejora de la información aportada es el relativo al respeto a las comunidades indígenas por parte de REC. En este sentido, la política de RSC del grupo incluye “especial atención al respeto y observancia de los derechos de los pueblos indígenas en cumplimiento de la legislación, los tratados y acuerdos internacionales existentes, estén o no incorporados a la legislación de los países en los que operan las empresas del grupo”. REC en la nota 19 de su Informe de Responsabilidad Social¹⁰⁷⁸ indica que no tiene constancia de que se hayan registrado incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas, pero no se aporta información que de fe de esta afirmación ni que acciones ha llevado a cabo el Grupo para el aseguramiento de que estos hechos no ocurran.

Finalmente se indica que el “Código Ético dispone de un canal de consultas y denuncias que puede ser utilizado por cualquier empleado o persona de otro grupo de interés” indicándose que las denuncias se cursarán principalmente por vía electrónica y que se habilitarán en la Web corporativa de cada empresa, si bien cuando se accede a estos canales no se hace referencia explícita a que pueden ser usados para plantear denuncias en materia de DDHH.

Se informa que durante el año 2013 se formularon veinticinco consultas al Gestor ético (órgano responsable del sistema de detección y tratamiento de posibles incumplimientos del código ético), con un tiempo máximo de resolución de 10 días y que se admitió una denuncia sobre el plazo de cumplimiento de las obligaciones derivadas de una decisión judicial, que quedó resuelta dentro del ejercicio del 2013. Se echa en falta que se aporte información detallada del motivo de las denuncias tramitadas y cómo fueron resueltas así como información de otras quejas o denuncias que se hayan realizado a la compañía en relación a la ejecución de determinados proyectos, pues fuentes externas evidencian desacuerdos con las comunidades locales en relación a algunas instalaciones de REE previstas¹⁰⁷⁹.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

Se afirma que Red Eléctrica cuenta con un “Plan Director de Recursos Humanos” que facilita la consecución de los objetivos empresariales dentro de un ambiente de

¹⁰⁷⁸ Véase página 152 Nota (19) del Informe de Responsabilidad Corporativa 2013.

¹⁰⁷⁹ Artículo El País 27/06/ 2013 Alcaldes del Priorat batallan contra una línea de muy alta tensión
http://ccaa.elpais.com/ccaa/2013/06/27/catalunya/1372347301_435184.html



compromiso y buen clima social. Sería interesante que REC aportase información sobre las líneas estratégicas y objetivos concretos que se establecen en el citado Plan Director.

Del mismo modo que para el global del informe de Responsabilidad Social, la información aportada por REC es relativa a su actividad en España, sin hacer especial incidencia en su actividad en Perú, donde el riesgo sobre los DDHH y los derechos laborales es elevado.

Por otro lado, el compromiso de REC con sus trabajadores se muestra en su política de RSC, en su Código Ético y mediante la certificación del Grupo en base a las normas SA 8000, que garantiza el cumplimiento de normas internacionales y OHSAS 18001, de prevención y salud laboral. En este punto cabe mencionar, que en relación a la información que aparece en la página web de REDESUR, ésta no aparece como certificada por la Norma SA 8000, que aseguraría de algún modo que se ha realizado un seguimiento del cumplimiento de los derechos humanos en esa empresa¹⁰⁸⁰.

Según información recogida en el Informe de Progreso de Pacto Mundial (IDP) del año 2012 (para el año 2013 es el propio informe de RSC), se hace referencia al diagnóstico de riesgos corporativos en materia de derechos humanos que se inició ese mismo año. En el IDP se menciona como uno de los principales riesgos detectados por REC, los derivados del incumplimiento de aspectos de Seguridad y Salud.

En este ámbito, Red Eléctrica informa que cuenta con una Estrategia de Prevención de Riesgos Laborales¹⁰⁸¹. Así mismo cuenta con un documento “Nuestro reto CERO accidentes. Informe de 2013”, en el que se muestran los principales ejes de actuación en materia de Seguridad Laboral y los logros alcanzados. Así mismo, REE tiene una visión más amplia de la promoción de la seguridad y salud laboral, respecto al modelo tradicional de prevención de riesgos, al integrar en la gestión los aspectos físicos, psicológicos y sociales, definiendo objetivos para ser una empresa saludable, informa de mejora de indicadores de salud, número de inspecciones realizadas y las acciones correctivas implantadas.

El compromiso del grupo con respecto a sus empleados en el global de sus actividades se incluye en el código ético de REC, no obstante, la información aportada por REC confirma ese compromiso con los trabajadores únicamente en España. Concretamente en España, se puede considerar que REE tiene un importante compromiso con la igualdad de oportunidades y el fomento de la diversidad y la creación de un modelo de empleo estable y de calidad¹⁰⁸².

La Política de Responsabilidad Corporativa también recoge la libertad de afiliación sindical y el derecho a la negociación colectiva, derechos que se encuentran cubiertos también en la norma SA8000.

El Marco Regulatorio principal de las relaciones laborales entre Red Eléctrica de España y sus trabajadores es la normativa laboral vigente y el correspondiente IX Convenio Colectivo, de eficacia vigente hasta el 31 de diciembre de 2012. En este sentido se informa que durante el año 2013 se han llevado a cabo las negociaciones correspondientes al nuevo Convenio Colectivo, no habiéndose acordado nuevo convenio a fecha 31/12/2013.

¹⁰⁸⁰ Véase <http://www.redesur.com.pe/Certifs.htm>

¹⁰⁸¹ Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Pág. 78.

¹⁰⁸² Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Pág. 69.



Se informa de que la representación sindical se encuentra presente en la mayor parte de los centros de trabajo de Red Eléctrica de España.

En relación a los indicadores presentados en el Informe de Responsabilidad sobre el ámbito laboral, se aporta únicamente el porcentaje de empleados cubiertos por el convenio colectivo, en relación a las retribuciones se aporta la relación entre el salario base de hombres y mujeres, así mismo se aporta una amplia información sobre la distribución de hombres y mujeres por categoría profesional, distribución por edades, nuevas contrataciones distribuidas por sexo, entre otros indicadores, todos para España¹⁰⁸³. En relación a la información sobre la retribución entre hombres y mujeres, el hecho de que se aporte información del salario base se considera algo limitado para ilustrar una verdadera política de igualdad, ya que los verdaderos índices de desigualdad salarial se producen en los complementos salariales y extrasalariales.

4.5. Impacto en la comunidad

Se indica que REC diseñó e implementó durante el año 2004 un sistema de gestión para identificar los requerimientos y expectativas de los Grupos de Interés¹⁰⁸⁴, que incluye el marco de relaciones que la empresa mantiene con éstos, sobre la base del diálogo activo. En relación a este aspecto REC informa en su página web de cuáles son los compromisos y principales canales de comunicación con cada uno de sus Grupos de Interés, no obstante, no se informa de la periodicidad de las comunicaciones con los mismos.

En su Informe de RSC se indica que durante el año 2013 se realizaron los estudios de satisfacción de los siguientes grupos de interés externos: accionistas minoritarios, inversores, proveedores de capital financiero, proveedores de bienes y servicios, centros de investigación y desarrollo tecnológico, sectores empresariales y asociaciones profesionales, analistas financieros, ayuntamientos, las ONG y fundaciones, grupos ambientales y centros educativos. En el cuadro de indicadores globales de estudios de percepción se aportan datos sobre la valoración de determinados aspectos.¹⁰⁸⁵

Se indica también que las acciones de mejora derivadas de los estudios de satisfacción, así como el seguimiento del cumplimiento de estas acciones, se recogen en el Plan Integral de Mejora y se incorporan al Manual de Grupos de Interés.

Tal y como se informó el año 2012, el 1 de mayo de 2012, el Gobierno de Bolivia nacionalizó la sociedad Transportadora de Electricidad (TDE), filial de Red Eléctrica. Una de las razones por las que se produjo esta nacionalización por parte del gobierno Bolivariano fue la falta de cobertura nacional en la instalación eléctrica en los hogares¹⁰⁸⁶ y el hecho de que desde que Red Eléctrica gestionaba TDE (año 2003) tan solo se habían construido 237 km más de red.

Teniendo en cuenta estos hechos, se considera interesante el ejercicio realizado por REC en la realización de los estudios de satisfacción de los grupos de Interés descritos

¹⁰⁸³ Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Pág. 81-87.

¹⁰⁸⁴ Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Pág. 32.

¹⁰⁸⁵ Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Pág. 37.

¹⁰⁸⁶ El País, Evo Morales nacionaliza la filial de Red Eléctrica de España en Bolivia.

http://economia.elpais.com/economia/2012/05/01/actualidad/1335887717_799794.html



anteriormente, no obstante, se echa en falta información a la hora de explicar de qué modo realiza la evaluación y gestión de riesgos e impactos de su actividad en otros países a parte de España, principalmente en Perú donde a través de REDESUR es responsable del diseño, construcción y explotación del reforzamiento de los sistemas eléctricos de transmisión del sur del país.

En relación a la contribución de Red Eléctrica a la comunidad, se indica que el 95% de las compras se hacen a proveedores locales. Así mismo, en la nota (6) del informe de RSC se informa de que, aunque Red Eléctrica no tiene un procedimiento específico para la contratación local de empleados y directivos, el 100% de sus profesionales, incluido el equipo directivo, son contratados en el país de origen.

Por otro lado, se informa de que durante el año 2013 se han realizado 449 actuaciones, a las que destinaron 4,05 millones de euros (un 0,8% de su beneficio neto). El 54% de este importe se dedicó a acciones orientadas a fortalecer las relaciones con la comunidad y el 46% a proyectos de carácter social. En el marco de su acción de contribución con la comunidad, el Grupo lleva a cabo una estrategia abierta y participativa de información y contacto con sus grupos de interés sociales e institucionales con el objetivo de establecer relaciones de confianza con ellos. Se indica la firma de convenios con comunidades autónomas y ayuntamientos, a través de los que la compañía plasma su compromiso de colaboración con la administración regional y local. Así mismo, a través de su programa de visitas a instalaciones, REE proporciona formación sobre el sistema eléctrico y su funcionamiento global con el objeto que la sociedad tenga un mayor conocimiento del modelo energético.

4.6. Corrupción

En base al *Corruption Perception Index*¹⁰⁸⁷ del año 2013 la asignación para España corresponde a 59, respecto a los 65 puntos que se le asignaron el año 2012, y a 38 para Perú. Estos datos indican que se hace cada vez más necesario que las empresas aporten información transparente y detallada de los mecanismos que disponen para la prevención de la corrupción en España y en todos aquellos países con niveles elevados de corrupción, como es el caso de Perú. En relación a este último aspecto, resulta nuevamente contradictoria la falta de información sobre las prácticas de prevención de la corrupción de REC en ese país.

REC hace mención explícita en su código ético¹⁰⁸⁸ a la prohibición de prácticas de corrupción, soborno, etc. Así mismo, en el Informe de Gobierno Corporativo se menciona que "Cualquier empleado del Grupo o persona de otro grupo de interés podrá denunciar los presuntos incumplimientos por faltas éticas, mercantiles, financieras, contables, etc. El sistema será administrado por el Gestor Ético y defensor de los grupos de interés, con la colaboración del presidente del Grupo Red Eléctrica y de los presidentes de las Comisiones de Auditoría y de Gobierno y Responsabilidad Corporativa..."¹⁰⁸⁹. Además, REE dispone de

¹⁰⁸⁷ Este índice consiste en asignar a cada país del mundo una puntuación entre 0 y 100, donde 0 implica que el sector público del país analizado se percibe como altamente corrupto; mientras que un valor de 100 implicaría que no lo es. Los resultados para 2013 se pueden consultar en: <http://www.transparency.org/country>

¹⁰⁸⁸ Código ético. Pág. 18.

¹⁰⁸⁹ Informe de Gobierno Corporativo. Pág. 198.



un sistema de control de la información financiera (SIICF) y control interno en la operación basado en la norma SSAE 16.

No obstante, el Programa de Responsabilidad Corporativa previsto para el año 2013 incluía la realización de una “Guía de actuación sobre prevención de la corrupción” pero se indica que el grado de cumplimiento de esta actuación ha sido del 0% no aportándose justificación sobre las razones por las que esta acción no se ha llevado a cabo. Por otro lado, en 2013 se han analizado riesgos relacionados con la corrupción en el 63,6 % de las unidades de negocio. Sería recomendable que REE informase sobre las razones por las que no ha podido realizar esta guía de actuación y sobre su planificación para el análisis de riesgos del 100% de sus unidades de negocio en relación con la corrupción.

Por otro lado, el nuevo Código Ético de REC, recoge que “no se efectuarán en nombre del Grupo aportaciones monetarias o de cualquier otra forma a administraciones o gobiernos, en cualquier parte del mundo, para obtener una posición de ventaja o influencia. Tampoco se harán donaciones, subvenciones o préstamos a partidos políticos de manera no transparente.”. En línea con esta afirmación, REE declara que no hizo ninguna aportación a partidos políticos durante el año 2013.

Así mismo, dentro de los 10 compromisos del nuevo Código Ético se encuentra la prohibición de blanqueo de capitales. Así mismo, el Grupo cuenta con el Programa de Prevención de Riesgos Penales y ha creado el Órgano de Control y Supervisión para el cumplimiento del Modelo y llevar a cabo las medidas concretas con el fin de asegurar su adecuada actualización y ejecución. No obstante, REC dispone de filiales en Holanda y en Luxemburgo, cuyos objetos de negocio no son utilities (son actividades de financiación) y no se hace mención explícita a los mecanismos de control para estas actividades en concreto.

REC informa que durante el ejercicio 2013 no se han registrado denuncias a través del canal ético relativas a aspectos de corrupción y fraude¹⁰⁹⁰. Por otro lado, en el informe ejecutivo de la gestión ética del Grupo se hace mención expresa a la inexistencia de incidencia alguna en materia de riesgos penales y corrupción durante los referidos ejercicios.¹⁰⁹¹

En relación a la extensión del compromiso de prevención de la corrupción a su cadena de proveedores, la compañía en su “Código de Conducta de Proveedores” establece que: “el proveedor deberá fomentar la vigilancia contra la corrupción en su ámbito de actuación para prevenir y detectar actividades tales como el fraude, el blanqueo de dinero o la malversación de fondos” .

Finalmente otra de las actividades sensibles es la de lobby. El nuevo Código Ético de REC recoge en su Código Ético: “En aquellos países o mercados en que estén reconocidos y regulados los lobbies, las decisiones y actuaciones relacionadas con los mismos se realizarán cumpliendo la legislación vigente”. Así mismo, en este documento también se recoge la posición de la compañía a la no realización de pagos ni contribuciones a administraciones o gobiernos para obtener una posición de ventaja o influencia.

¹⁰⁹⁰ Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Pág.24.

¹⁰⁹¹ Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Pág.230



En relación a este aspecto, la compañía menciona que su participación en diversas organizaciones nacionales e internacionales tiene como objetivo contribuir al desarrollo de propuestas sobre sostenibilidad, regulación, legislación, entre otros¹⁰⁹². En este sentido, el registro de transparencia de la UE¹⁰⁹³, en el que se indican los principales temas en los que ejerce lobby, menciona aspectos relativos a reglamentos de GEI y políticas de energía y clima, mercado interior de la energía eléctrica y ayudas públicas y costes y precios de la energía, entre otros.

4.7. Protección de los consumidores

REE actúa como gestor único y transportista del sistema eléctrico español y, como menciona en su web, garantiza la continuidad y seguridad del suministro eléctrico. Como gestor único, la actividad de REE está sometida a importantes regulaciones por parte del estado en forma de leyes y mediante diferentes disposiciones legales, principalmente enfocadas a corregir el desajuste entre ingresos y costes del sector eléctrico¹⁰⁹⁴.

Entre los consumidores de REE se encuentran, los generadores de energía, los distribuidores y comercializadores, consumidores conectados a red y asociaciones de clientes, entre otros¹⁰⁹⁵. Teniendo en cuenta que REE es el transportista único y operador del suministro eléctrico en España, para la protección de los derechos de los consumidores su actividad se encuentra regulada y además la compañía cuenta con sistemas de control como el Código de Conducta de Operación, auditado anualmente, que garantiza la independencia, transparencia, confidencialidad, ética y objetividad en sus funciones como operador del sistema eléctrico.

Así mismo, REE en su página web cuenta con diferentes apartados sobre cómo realiza la compañía su actividad (sostenibilidad, Gobierno Corporativo, Actividades, Nuestra Gestión). En su apartado "Actividades"¹⁰⁹⁶ REE presenta una serie de procedimientos de operaciones, en su actividad peninsular e insular, en temáticas tales como: Previsión de la cobertura y análisis de seguridad del sistema eléctrico, Establecimiento de los planes de seguridad para la operación del sistema, Medidas de operación para garantizar la cobertura de la demanda en situaciones de alerta y emergencia, entre otras. También este apartado, se describen las actividades de REE en la península y territorios insulares, se ofrece información sobre la demanda y producción de electricidad a tiempo real, indicadores eléctricos e información para entender el sistema como la publicación "La operación del sistema eléctrico para Dummies" o el proyecto EducaREE.

En relación a la satisfacción del cliente, se informa que REE cada dos años lleva a cabo estudios de satisfacción de sus clientes y agentes de mercado. El último estudio de satisfacción tuvo lugar en 2012, a partir de los resultados obtenidos se diseñó el Plan de Mejora 2013-2014. En relación al citado Plan de Mejora, se menciona de forma general algunas de ellas (10 actuaciones, están encaminadas a la mejora de la comunicación y gestión de la información, 9 de ellas están enfocadas a la mejora de los procesos y servicios y el resto, 5, a la mejora de la transparencia).

¹⁰⁹² Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Pág.35.

¹⁰⁹³ <http://ec.europa.eu/transparencyregister/public/consultation/displaylobbyist.do?id=44688805318-45>

¹⁰⁹⁴ Web REE: <http://www.ree.es/es/conocenos/marco-regulatorio>

¹⁰⁹⁵ Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Pág. 91.

¹⁰⁹⁶ Web REE: <http://www.ree.es/es/actividades/operacion-del-sistema-electrico>



Por otro lado, en la web e-sios¹⁰⁹⁷ de sujetos del mercado se encuentra la aplicación Gestión de Anomalías y Reclamaciones en la que se pueden tramitar directamente las reclamaciones relacionadas con los mercados de servicios de ajuste del sistema y la programación de intercambios internacionales, gestionadas por el operador del sistema.

Dispone también del canal Dígame, de acceso desde la Web, para hacer consultas y reclamaciones de manera abierta, aportándose el número de reclamaciones desde el año 2009 al 2013, habiendo disminuido. Se indica también que el 100% de reclamaciones han sido resueltas, pero no se indica cómo se han resuelto y de qué se trataban exactamente dichas "quejas".

4.8. Gobierno corporativo

Tal y como se explicó en el informe del observatorio de la RSC del año anterior, durante el año 2012 se produjeron en REC importantes cambios en cuanto a la composición de su Consejo de Administración, siendo uno de ellos la dimisión de D. Luís M^º Atienza Serna como presidente del Consejo de Administración y primer ejecutivo y el nombramiento en su lugar de D. José Folgado Blanco. Por otro lado, se produjo el nombramiento de siete nuevos consejeros, cuatro de ellos independientes y tres dominicales.

Actualmente el Consejo de Administración de REC está compuesto por 4 mujeres (consejeras independientes) y 7 hombres (3 consejeros independientes, 3 dominicales y el presidente ejecutivo). Resaltar que el cargo de consejera independiente coordinadora es ocupado por una mujer.

La composición de los miembros de los Consejos de Administración de las empresas es una temática cada vez más comentada por la opinión pública y la prensa especializada, principalmente en relación al fenómeno denominado como "puertas giratorias" en el que altos cargos de la administración pública pasan a ser miembros de estos Consejos de Administración. En el caso concreto de REC este hecho es especialmente relevante pues, a excepción de D. Juan Iranzo Martín¹⁰⁹⁸, el resto de miembros del su Consejo de Administración han ocupado cargos políticos o puestos técnicos en la Administración, como por ejemplo María Ángeles Amador, ex ministra de Sanidad durante los años 1993 a 1996 o el fallecido Miguel Boyer, ex ministro de Economía, Hacienda y Comercio entre 1982 y 1985. Si bien en los casos mencionados hace tiempo que abandonaron sus responsabilidades políticas, sería interesante que REE publicase, si existe, el protocolo y mecanismos para evitar conflictos de intereses o uso del bagaje y relaciones atesoradas durante el mandato político.

En relación a la elección de los miembros del Consejo de Administración, REC en su Reglamento del Consejo de Administración no menciona como tal la incompatibilidad de que los miembros del consejo hayan sido cargos públicos en años anteriores (años recientes) o que lo sigan siendo. Se limita a mencionar que se escogerán a los miembros por su valía y que se producirá su cese "Cuando se vean incursos en alguno de los

¹⁰⁹⁷ <http://www.esios.ree.es/web-publica/>

¹⁰⁹⁸ A fecha del presente informe el Sr. Iranzo ha dimitido como consejero de REE por su implicación en el escándalo de uso fraudulento de tarjetas de crédito de Caja Madrid. http://www.elconfidencial.com/espana/2014-10-13/juan-iranzo-dimite-como-consejero-de-red-electrica-por-el-escandalo-de-las-tarjetas_237170/



supuestos de incompatibilidad o prohibición legalmente previstos"¹⁰⁹⁹. Las prácticas de "puertas giratorias" pueden responder a una práctica no deseada *lobbista* por lo que sería interesante por parte de REC que explicase con mayor detalle los procedimientos de control que permitan asegurar que la elección de los Consejeros se hace únicamente en base a criterios de solvencia, competencia y experiencia por parte de los candidatos.

En relación a la presencia de mujeres en su Consejo de Administración, en su Informe de Gobierno Corporativo se menciona que REC ha asumido las mejores recomendaciones en materia de diversidad de género siendo el 36,4% de los miembros del Consejo mujeres, situando este hecho a la compañía a la vanguardia de las empresas del IBEX 35. Además, el Consejo de Administración, en el marco del compromiso de permanente adopción de las mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo, asumió la obligación de aprobar un informe anual sobre las cuestiones de diversidad de género, a propuesta de la Comisión de Gobierno y Responsabilidad Corporativa, informe que fue aprobado por primera vez a finales del año 2008, y que se ha mantenido cada año hasta hoy¹¹⁰⁰.

En relación a la retribución del Consejo de Administración, REC cuenta con un Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros en el que se explica que la Comisión de Gobierno y Responsabilidad Corporativa es la responsable de revisar periódicamente la política de remuneraciones del Consejo de Administración y del consejero ejecutivo y que ha llevado a cabo un benchmarking sobre la retribución del presidente ejecutivo, a partir del que puede concluirse que la retribución total directa "target" del consejero ejecutivo en Red Eléctrica se sitúa ligeramente por encima del percentil 25 de mercado¹¹⁰¹.

Así mismo, se menciona que uno de los objetivos de la mencionada Comisión es la alineación de la política retributiva del Consejo de Administración y de la alta dirección con la estrategia de la Compañía y con los objetivos clave de negocio. En relación al Consejero Ejecutivo, su retribución fija fue de 400.000 € y su retribución variable de 179.000 € gracias al cumplimiento del 100% de los objetivos consistentes en: objetivos cuantitativos financieros (80%) y cualitativos (20%) correspondientes a la evaluación anual sobre la Revisión y Mejora del Plan Estratégico, llevada a cabo por la citada Comisión.

Finalmente, durante el año 2013 finalizó el Plan Extraordinario 25º Aniversario 2009-2013, aplicable al consejero ejecutivo y ligado con objetivos contemplados en el Plan Estratégico y de sostenibilidad. La Comisión determinó un nivel de cumplimiento del conjunto de los objetivos del 106,3%, equivalente aproximadamente a 0,70 veces la retribución fija anual del Consejero Ejecutivo, equivalente a un importe de 278 miles de euros, en proporción al tiempo transcurrido desde su nombramiento como consejero ejecutivo (8 de marzo de 2012), hasta la finalización del plan (31 diciembre 2013)¹¹⁰².

Por otro lado, en relación al importe total de retribución a los Consejeros por sus funciones no ejecutivas ascendió a 1.787.062 €, correspondientes a la Retribución Fija (539.880 euros), dietas por asistencia a las sesiones del Consejo de (539.902 euros), dietas por asistencia a las sesiones de las Comisiones del Consejo de (167.400 euros) y una Retribución variable (539.880 euros), esta última vinculada a los mismos objetivos cuantitativos y cualitativos que los establecidos para el consejero ejecutivo.

¹⁰⁹⁹ Reglamento del Consejo de Administración. Art. 22.2. Pág. 36.

¹¹⁰⁰ Informe de Gobierno Corporativo. Pág. 130.

¹¹⁰¹ Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros. Pág. 13.

¹¹⁰² Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros. Pág. 46.



En relación a las cláusulas de blindaje, durante el ejercicio 2013 fueron tres personas las beneficiarias de este tipo de acuerdos, el Consejero Delegado y Directivos. Estas cláusulas son aprobadas por el Consejo de Administración aunque se informa de ellas a la junta general de accionistas. Al respecto indica que en el caso del consejero ejecutivo, al someter la Sociedad el informe anual y la política retributiva del Consejo a aprobación de la Junta, dada la información que contiene el mismo sobre los términos principales de su contrato, podría considerarse que la Junta aprueba también dichos términos contractuales aplicables al consejero ejecutivo, que se someten a la aprobación de la Junta al aprobar dicho informe.

A la vista de la información aportada sobre la política de Retribución de REC, los criterios de valoración para los objetivos cualitativos mencionados no incluyen aspectos de desempeño social y/o medioambiental (a excepción del Plan Extraordinario), pudiéndose entender que únicamente se valoran los resultados económicos de la compañía a la hora de determinar la retribución variable.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **2,01**, situándose en el nivel de *información incompleta*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,88**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **2,69**, situándose en el estadio de *información incompleta*.

El compromiso de REC es amplio y así lo recogen diferentes políticas y compromisos que la compañía ha ido actualizando, como es el caso del Código Ético que fue revisado durante el año 2013. No obstante, los procedimientos y mecanismos de control que ayudan a alcanzar los compromisos adquiridos únicamente se muestran de forma clara para el sector medioambiental, en el que la compañía muestra un importante esfuerzo en informar sobre los impactos y mecanismos de prevención de los mismos que se aplican de forma periódica.

El alcance de la información, en cuanto a la calidad y contenido, sobre aspectos de Derechos Humanos y demostración de la actividad económica de la compañía son menos amplios, evidenciándose una diferencia importante respecto al área medioambiental.

Otro de los aspectos importantes a destacar en relación a la información aportada por REC es el alcance geográfico de la misma. Tal y como se ha mencionado de forma reiterada a lo largo del presente informe, la información aportada hace referencia únicamente a la actividad de REC en España. Este hecho es clave a la hora de valorar la transparencia y exhaustividad de la información aportada, pues REC tiene actividad en Perú, país que presenta riesgos particulares en cuanto al cumplimiento de los Derechos Humanos, Corrupción o protección del medio ambiente, entre otros.

Sería recomendable que en próximos informes REC hiciera extensible la información aportada a todos los países en los que tiene actividad, incluyendo aquellos en los que su actividad no está directamente relacionada con su línea principal de negocio, como por ejemplo las actividades de financiación y reaseguro que realiza en Holanda y Luxemburgo,



respectivamente, países ambos considerados paraísos fiscales de acuerdo con la metodología del Observatorio de RSC.

En cuanto a la participación de los Grupos de Interés, REE ha desarrollado un sistema de gestión concreto para facilitar su participación en el sistema de gestión de RSC e informe de RSC de la compañía. A partir de la información aportada por la compañía, parece que este sistema de gestión se encuentra activo y que se tiene en cuenta los criterios de los Grupos de Interés a la hora de abordar los aspectos de RSC a tratar por REE. No obstante, en algunos casos los compromisos del Programa de RSC de 2013 no se han alcanzado. En este sentido sería interesante que REE aportase información específica sobre cómo se gestionaran estos aspectos en los próximos años y cómo se informará a los Grupos de Interés del avance de los aspectos que ellos han considerado relevantes.

En relación a este último aspecto, REE define de forma bastante clara los canales de comunicación para cada uno de los Grupos de Interés, no obstante no se indica la periodicidad de las comunicaciones con éstos. Así mismo, también se considera interesante la inclusión de una matriz detallada de los aspectos relevantes para cada uno de los Grupos de Interés y el hecho de que los resultados del estudio de satisfacción para aquellos consultados, se incorporen al Plan Integral de Mejora..



REPSOL, S.A. (Repsol)

1. Datos generales:

Productos/servicios

A 31 de diciembre de 2013, los segmentos de operación del Grupo son¹¹⁰³:

- Upstream, correspondiente a las operaciones de exploración y producción de hidrocarburos;
- Downstream, correspondiente a las actividades de refino, comercialización de productos petrolíferos, Química y GLP;
- GNL, correspondiente a las operaciones de la fase midstream (licuación, transporte y regasificación) del gas natural y a la comercialización de gas natural y gas natural licuado, excepto en Gas Natural Fenosa; y
- Gas Natural Fenosa, a través de la participación de Gas Natural SDG, S.A., cuyas actividades principales son la comercialización de gas natural y la generación, distribución y comercialización de electricidad.

Alcance geográfico:

REPSOL, según el Informe de Gestión Consolidado, las principales zonas en las que tiene actividad son las siguientes¹¹⁰⁴:

En Norteamérica: Canadá, EEUU.

Latinoamérica: Brasil, Bolivia, Perú, Venezuela, Trinidad y Tobago, Colombia, México, Ecuador Aruba, Guyana, Nicaragua.

África: Libia, Argelia, Angola, Liberia, Túnez, Namibia, Marruecos, Mauritania, Sierra Leona.

Asia: Rusia, Indonesia, Irak.

Europa: Noruega, Irlanda, Portugal, Rumania, Bulgaria, España, Italia.

Además, países que no están entre el grupo anterior de principales zonas de actividad pero en los que tiene las principales sociedades del grupo¹¹⁰⁵:

Arabia Saudí, Chile, Islas Bermudas, Islas Caimán, Kazajistán, Australia, Holanda, Luxemburgo, Reino Unido, Andorra, Alemania, Suiza.

Y por último a esos dos grupos anteriores hay que añadir aquellos países en los que REPSOL tiene activos y operaciones controladas conjuntamente¹¹⁰⁶:

¹¹⁰³ Informe Gestión Consolidado. Pág. 103.

¹¹⁰⁴ Informe Gestión Consolidado. Pág. 203.

¹¹⁰⁵ Cuentas Anuales Consolidadas. Pág. 130.

¹¹⁰⁶ Cuentas Anuales Consolidadas. Pág. 144.



Cuba, Kenia, Omán.

Países en los que también comparte actividad pero ya estaba señalada la presencia de REPSOL anteriormente: Angola, Argelia, Bolivia, Brasil, Canadá, Colombia, España, Guinea Ecuatorial, Indonesia, Irlanda, Kenia, Liberia, Libia, Marruecos, Mauritania, Namibia, Noruega, Omán, Perú, Portugal, Sierra Leona, Trinidad Tobago y Venezuela.

En resumen la variación respecto al pasado ejercicio es que tiene presencia en: Rumanía, Nicaragua, Bulgaria, Kazajistán, Cuba, Australia.

En lo que se refiere a países en los que ha perdido esta presencia son: Argentina y Guinea Ecuatorial.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable¹¹⁰⁷:

- FTSE4Good. (desde 2003).
- Dow Jones Sustainability, desde 2006. En 2013 perdió el liderazgo en su sector, posición que había ocupado en 2011 y 2012.

Deja de nombrar también el Advanced Sustainable Performance Index (ASPI) y Ethibel Sustainability Index en los que tenía presencia el pasado año 2012.

Normativa Internacional

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

- La Declaración Universal de los Derechos humanos (1948) y los principales instrumentos en los que se ha codificado: el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1976) y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1976).
- Derechos incluidos en los ocho Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo. Los ocho Convenios Fundamentales de la OIT incluyen: Convenio sobre la Libertad Sindical y la Protección del Derecho de Sindicación (1948), Convenio sobre el Derecho de Sindicación y Negociación Colectiva (1949), Convenio sobre el Trabajo Forzoso (1930), convenio sobre la abolición del Trabajo Forzoso (1957), Convenio sobre la Edad Mínima (1973), Convenio sobre las Peores formas de Trabajo Infantil (1999), Convenio sobre la Igualdad de Remuneración (1951), Convenio sobre la Discriminación (1958).
- UICN Cat I-IV, Unesco MaB, RAMSAR Unesco, Birdlife key Biodiversity.

¹¹⁰⁷ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 11.



Estándares voluntarios

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

- Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas.
- Norma ISO 26000.
- Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- Estándares de desempeño del Marco de Sostenibilidad de la Internacional Finance Corporation (IFC).
- LEED.
- ISO 14001.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact).
- Principios 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) 3.01
- AA1000.
- Norma ISO 14001.
- Norma ISO14064.
- Norma ISO 50001.
- OHSAS 18001.
- COSO ERM.
- Marco AICPA. Joint Nature Conservation Committee (JNCC)
- International Association of Geophysical Contractors (IAGC)
- United States Environmental Protection Agency (USEPA)
- Registro de Evaluación, Autorización y Restricción de Sustancias Químicas (REACH) de la Unión Europea
- Reglamento CLP- Regulation: Classification, Labelling and Packaging
- Asociación Española de Anunciantes
- Autocontrol (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial)
- Código de autorregulación sobre argumentos ambientales en comunicaciones comerciales

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 2013. ¹¹⁰⁸	http://www.repsol.com/imagenes/es_es/Informe_Responsabilidad_Corporativa_2013_tcm7-682061.pdf
Norma de Ética y Conducta de los empleados de Repsol	http://www.repsol.com/imagenes/es_es/Repsol-Norma-etica-conducta_tcm7-127560.pdf
Plan de Sostenibilidad Corporativo 2013-2014	http://www.repsol.com/imagenes/es_es/repsol_plan_sostenibilidad_corporativo_2013_2014_tcm7-681990.pdf
Plan de Sostenibilidad Corporativo (Informe Cierre 2013)	http://www.repsol.com/imagenes/es_es/plan_sostenibilidad_corporativo_informe_de_cierre_2012_tcm7-684718.pdf
Informe Anual de Gobierno Corporativo. 2013	http://www.repsol.com/imagenes/es_es/informe_anual_de_gobierno_corporativo_tcm7-673454.pdf
Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión Consolidado	http://www.repsol.com/imagenes/es_es/informe_de_cuentas_consolidado_tcm7-673456.pdf
Informe sobre la política de Retribuciones de los consejeros.	https://repsol.com/imagenes/es_es/Junta_General_Ordinaria_tcm7-648386.pdf Págs. 486 y ss.
Código de Ética y Conducta de Proveedores	http://www.repsol.com/imagenes/es_es/Repsol_norma_etica_conducta_proveedores_cast_tcm7-668092.pdf
Política de Respeto a la Persona y a su Diversidad	http://www.repsol.com/imagenes/es_es/PoliticaDiversidad_esp_75082_tcm7-64290.pdf
Informe anual de interacción con inversores socialmente responsables 2013	http://www.repsol.com/imagenes/es_es/2014_0305_Informe_Engagement_Repsol_final_tcm7-673699.pdf
Reglamento Interno de Conducta del Grupo Repsol en el Ámbito del Mercado de Valores.	http://www.repsol.com/imagenes/es_es/Reglamento_Interno_de_Conducta_tcm7-66446.pdf
Planes de sostenibilidad: por países e informes de seguimiento.	http://www.repsol.com/es_es/corporacion/responsabilidad-corporativa/como-lo-hacemos/planes-sostenibilidad/
Plan de Acción Comunidades Indígenas Bolivia, Perú. 2012-2013	http://www.repsol.com/imagenes/es_es/Repsol_Plan_de_Accion_Comunidades_Indigenas_Bolivia_Peru_2012_2013_tcm7-654053.pdf
Web de REPSOL	http://www.repsol.com/

¹¹⁰⁸ Repsol presenta el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2013 exclusivamente en formato digital, por un lado como página web para navegar por sus pestañas, y por otro, como descargable en pdf. Será la numeración de paginado en su formato pdf-clásico el que utilizemos para referenciar a lo largo de este informe, al igual que del resto de documentos que añadimos en esta lista.



2. Tablas de resultados

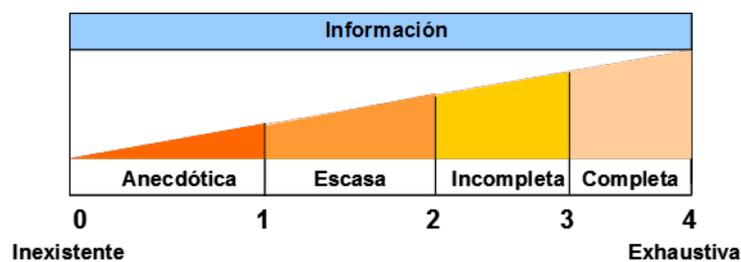
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,57
DERECHOS HUMANOS	1,42
COMUNIDAD	2,00
CORRUPCIÓN	1,60
CONSUMO	1,25
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,79
TOTAL EMPRESA	1,61

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,57
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,79

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

Respecto a la evaluación de riesgos derivados del alcance geográfico de las operaciones y sector de actividad se ha tenido en cuenta una serie de índices de los que cabe extraer la situación de distintos países en los que tiene presencia REPSOL, y de ellos su riesgo y vulnerabilidades respecto a los aspectos que se presentan:

- Índice de vulnerabilidad al cambio climático basado en el Climate Risk Index 2014 - Germanwatch¹¹⁰⁹:

Riesgo extremo: Rusia, Estados Unidos, Perú, Rumanía y Cuba.

Riesgo alto: Colombia, Bulgaria, Italia, España, Argelia, Ecuador y Canadá.

- Corrupción: basado en el índice de Transparency International - Corruption Perception Index 2013¹¹¹⁰:

Riesgo extremo: Libia, Irak y Venezuela.

Riesgo alto: Angola, Kazajistán, Kenia, Nicaragua, Guyana, Nicaragua, Rusia, Sierra Leona, Indonesia, Bolivia, México, Ecuador, Argelia, Colombia, Marruecos, Liberia, Perú y Trinidad y Tobago.

- Índice de riesgo respecto a los derechos labores: basado en Índice Global de los Derechos Laborales 2014¹¹¹¹ - CSI:

Riesgo Extremo: Colombia.

Riesgo Alto: Angola, Bolivia, Brasil, Ecuador, Guinea Ecuatorial, Indonesia, Irak, Liberia, Libia, México, Rusia, Túnez, Venezuela.

- Derechos Humanos: basado en Human Rights Risk Index 2014 - Maplecroft¹¹¹²:

Riesgo extremo: Arabia Saudí, Indonesia, Irak, Colombia, México y Rusia.

Riesgo alto: Kazajistán, Omán, Angola, Argelia, Kenia, Liberia, Marruecos, Sierra Leona, Túnez, Bolivia, Brasil, Cuba, Ecuador.

- Discriminación de género: basándonos en el índice del World Economic Forum - The Global Gender Gap Index 2012¹¹¹³:

Riesgo extremo: Arabia Saudí, Marruecos, Omán.

Riesgo alto: Argelia, Indonesia, Chile, México, Italia, Perú, Kenia, Rumanía, Colombia, Brasil, Rusia.

¹¹⁰⁹ Climate Risk Index 2014 – Germanwatch

<https://www.germanwatch.org/en/download/8551.pdf>

¹¹¹⁰ Transparency International - Corruption Perception Index 2013

<http://cpi.transparency.org/cpi2013/results/>

¹¹¹¹ Índice Global de los Derechos Laborales 2014 – CSI

http://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/survey_ra_2014_esp_v2.pdf

¹¹¹² <http://maplecroft.com/portfolio/new-analysis/2013/12/04/70-increase-countries-identified-extreme-risk-human-rights-2008-bhuman-rights-risk-atlas-2014b/>

¹¹¹³ The Global Gender Gap Index 2012

http://www3.weforum.org/docs/WEF_GenderGap_Report_2012.pdf



4. Análisis

4.1. Fiscalidad

En lo que se refiere a la información fiscal facilitada por REPSOL se ha apreciado una mejoría en la memoria de este ejercicio con respecto al año anterior. Pese a reconocer el esfuerzo en este sentido, la información facilitada no es suficiente para poder evaluar correctamente las aportaciones que realiza la empresa en forma de impuestos y que suponga una verdadera rendición de cuentas frente a sus grupos de interés.

REPSOL trata la "contribución fiscal" en el Informe Anual de Gestión Consolidado así como en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2013¹¹¹⁴ dentro del apartado de "Transparencia" incluido como uno de "Nuestros Compromisos". Con el compromiso de aplicar una política fiscal responsable, en referencia a si la empresa publica de forma transparente los impuestos pagados en cada uno de los países en los que opera, REPSOL presenta la información por áreas regionales y por desglose país.

Así, este año incluye como novedad una tabla de tributos efectivamente pagados por regiones, a saber, Europa, Latinoamérica, Norte de África y resto del mundo, divididos en la Carga fiscal (2.449) y los tributos recaudados (11.222) por un total de 13.671 millones de euros.

Existe progreso en el desglose por países¹¹¹⁵, incluyendo este año como nuevos países sobre los que reporta individualmente a Colombia, Ecuador, Federación Rusa y Argelia. Aún así, en las Cuentas Anuales REPSOL presenta "los tipos de gravamen (nominales) de los impuestos sobre beneficios aplicables en las principales jurisdicciones en que opera el grupo"¹¹¹⁶, dentro de las que incluye Estados Unidos y Holanda, países sobre los que, estando bajo su propia calificación entre las principales jurisdicciones, parece incoherente que no informe del pago de impuestos en ellos.

Así, en total reporta sobre 13 países, pero sigue incluyendo un epígrafe que denomina "resto", en el que incluye aquellos países en los que la tributación por impuesto de sociedades no supera los 19 millones de euros. No aparece la tabla comparativa con los tributos pagados otros años, algo que elimina pues sí la presentaba en ejercicios anteriores.

En esa misma tabla presenta por primera vez el desglose por carga fiscal y tributos recaudados. Dentro de la carga fiscal diferencia entre impuesto de sociedades y otros. Dentro de tributos recaudados individualiza el IVA, Impuestos sobre hidrocarburos y otros. Respecto a 2012 se pierde la clasificación del pago por actividad que antes realizaba, a saber, Upstream y Downstream, sin que se explique ninguna razón para dejar de reportar en ese sentido, de hecho la empresa anuncia que está reportando por áreas de negocio, datos estos que no se ha encontrado en la memoria.

De igual manera se siguen sin presentar los beneficios obtenidos en cada uno de los países, dato que permitiría contrastar la aportación a cada país frente a los beneficios

¹¹¹⁴ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 107.

¹¹¹⁵ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 109.

¹¹¹⁶ Cuentas Anuales Consolidadas. Pág. 93.



obtenidos, ya que tal y como señala Intermón Oxfam, actualmente, las disfunciones de la regulación y los convenios internacionales permiten a muchas empresas multinacionales pagar cuotas tributarias mínimas en relación a sus beneficios reales. Cuestión esta que se está trabajando en el seno de la OCDE *“Plan de Acción frente a la erosión de las bases fiscales y transferencia de beneficios de las multinacionales”*¹¹¹⁷, a fin de evitar entre otras cuestiones que tal y como la propia OCDE ha revelado, de media, las multinacionales tributan a un tipo impositivo del 5%, mientras que las pequeñas empresas pagan aproximadamente un 30%¹¹¹⁸, además también se critica el que las multinacionales hayan utilizado en demasía los sistemas fiscales artificiales y la transferencia de beneficios, registrando pérdidas en países con tipos impositivos elevados y beneficios en paraísos fiscales con tipos impositivos bajos.

En las Cuentas Anuales REPSOL expone que *“se han producido actuaciones administrativas y judiciales con trascendencia fiscal contrarias a las pretensiones del Grupo, que podrían poner de manifiesto pasivos fiscales contingentes de cuantía indeterminada en la actualidad”*¹¹¹⁹ tras ello pormenoriza las cuestiones en conflicto que tiene en España, Canadá, Brasil, Ecuador y Trinidad y Tobago. En cualquier caso REPSOL menciona que tiene provisionados un total de *“1.471 millones de euros para cubrir los riesgos fiscales asociados a dichos litigios así como a otras contingencias fiscales”*¹¹²⁰. Es destacable que en este ejercicio se ha estabilizado la cuestión del conflicto con YPF que incluso había provocado conflictos en políticas fiscales entre España y Argentina¹¹²¹.

En referencia a las subvenciones recibidas, REPSOL no presenta, un año más, un desglose individualizado por país y tipo como sería deseable, sino que aporta la información agregada señalando que son 66 millones de euros¹¹²² en 2013 y 61 en 2012, y que corresponden fundamentalmente a subvenciones concedidas para la construcción de infraestructura gasista o eléctrica, 56 millones en 2013 y 51 en 2012. También explica que en la información contable se pueden encontrar las subvenciones de capital y las de explotación, con lo que cierra el apartado de subvenciones sin llegar a mejorar la manera de reportar respecto a 2012.

De igual manera, REPSOL, continúa sin informar de manera desglosada de la naturaleza y cuantía de las exenciones fiscales que, por país, le son de aplicación en el periodo, ya sea por inversión en I+D+I, créditos fiscales por resultados negativos en otros ejercicios o países, etc. La importancia de esta información viene dada porque existen países que tienen sistemas fiscales menos desarrollados y con menos capacidad de coercitividad, o que con el fin de atraer la inversión de multinacionales extranjeras facilitan este tipo de exenciones.

En las cuentas anuales señala que en 2013 los créditos fiscales fueron 3085 millones de euros¹¹²³.

¹¹¹⁷ <http://www.oecd.org/ctp/beps.htm>

¹¹¹⁸ OECD (2013) „OECD urges stronger international co-operation on corporate tax”, Press Release, <http://www.oecd.org/newsroom/oecd-urges-stronger-international-co-operation-on-corporate-tax.htm>

¹¹¹⁹ Cuentas Anuales Consolidadas. Pág. 96.

¹¹²⁰ Cuentas Anuales Consolidadas. Pág. 97.

¹¹²¹ España y Argentina hacen las paces en el campo tributario. El País, 27/02/2013.

http://economia.elpais.com/economia/2013/02/27/actualidad/1361984279_370725.html

¹¹²² Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 111.

¹¹²³ Cuentas Anuales Consolidadas. Pág. 95.



Sobre la presencia de REPSOL en territorios o países considerados paraísos o nichos fiscales de acuerdo con la metodología del Observatorio de RSC¹¹²⁴, este ejercicio presenta una explicación más extensa respecto a las sociedades que posee en estos países, explicando las circunstancias de dos sociedades en Islas Caimán, y participaciones en otras dos en Bermudas. Estas explicaciones tienen como marco de referencia para REPSOL la lista de paraísos fiscales no cooperantes elaborada por la OCDE y la del gobierno de España.

Aún así, la tabla que se adjunta a continuación incluye además de las empresas señaladas por REPSOL, otras sobre las que no es posible saber si su actividad responde a las propias de las áreas de negocio de la compañía, o si se trata de 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 incluimos en este grupo las sociedades cuya descripción de actividad es operativa pero referida a operaciones en terceros países. En cambio no se referencian en el siguiente listado aquellas sociedades que encontrándose en paraísos fiscales desarrollan actividad vinculada al área de actividad de REPSOL.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Agri Development, B.V.	Holanda	Sociedad de cartera
Akakus Oil Operations, B.V.	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos
Albatros, S.à.r.L.	Luxemburgo	Sociedad de cartera
AR Oil & Gaz, B.V.	Holanda	Sociedad de cartera
BP Trinidad & Tobago, Llc.	EE.UU. Delaware	Exploración y producción de hidrocarburos
BPRV Caribbean Ventures, Llc	EE.UU. Delaware	Sociedad de cartera
Calio Holdings, Llc.	EE.UU. Delaware	Exploración y producción de hidrocarburos
Dynasol, Llc	EE.UU. Delaware	Comercialización de productos petroquímicos
Gaviota RE, S.A.	Luxemburgo	Reaseguros
Greenstone Assurance, Ltd.	Islas Bermudas	Reaseguradora
Guará, B.V.	Holanda	Construcción para la producción de crudo y gas natural offshore
Occidental de Colombia LLC	Estados Unidos	Participación en activos exploratorios y productivos en Colombia.
Oleoducto de Crudos Pesados, Ltd.	Islas Caimán	Otras actividades
Perú Hunt Pipeline Development Company Llc	EE.UU. Delaware	Sociedad de cartera
Principle Power, Inc.	EE.UU. Delaware	Holding de grupo de empresas. Desarrollador de tecnología eólica offshore de aguas de media y alta profundidad.
Repsol Angola 22, B.V.	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos
Repsol Angola 35, b.v.	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos
Repsol Angola 37, b.v.	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos

¹¹²⁴ En la metodología general del estudio puede encontrarse el posicionamiento del Observatorio respecto a la consideración de paraísos fiscales y el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC".



Repsol Aruba, b.v.	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos
Repsol Bulgaria, b.v.	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos
Repsol Exploración Cendrawasih I, B.V.	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos
Repsol Exploración Cendrawasih II, B.V.	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos
Repsol Exploración Cendrawasih III, B.V.	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos
Repsol Exploración Cendrawasih IV, b.v.	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos
Repsol Exploración East Bula, b.v.	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos
Repsol Exploración Gorontalo, B.V.	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos
Repsol Exploración Karabashsky, B.V.	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos
Repsol Exploración Liberia, B.V.	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos
Repsol Exploración Numfor, B.V.	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 Exploration Advanced Services, AG	Suiza	Otras actividades
Repsol International Capital, Ltd	Islas Caimán	Financiera
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 Louisiana Corporation	EE.UU. Delaware	Exploración y producción de hidrocarburos
Repsol Netherlands Finance, BV	Holanda	Financiera
Repsol Offshore E & P USA, Inc.	EE.UU. Delaware	Exploración y producción de hidrocarburos
Repsol Overzee Financien, B.V.	Holanda	Sociedad de cartera
Repsol Perú, B.V.	Holanda	Sociedad de cartera
Repsol Sinopec Brasil, B.V.	Holanda	Sociedad de cartera
Repsol Trading USA Corporation	EE.UU. Delaware	Trading y transporte
Repsol YPF Trading y Transportes Singapur, Ltd.	Islas Caimán	Inactiva
Tocado International, B.V.	Holanda	Otras actividades

Muchas de estas empresas ya se hacían constar en el informe del Observatorio de RSC de 2012; por otro lado, además de encontrar aquellas sobre las que da alguna explicación REPSOL, aparecen otras nuevas en este ejercicio como Repsol Exploración Gorontalo, B.V., Repsol Exploración Numfor, B.V., Tocado International, B.V, Albatros, S.à.r.L, Principle



Power, Inc., Repsol Exploración Cendrawasih I, B.V, de igual manera que incluidas en 2012 en este apartado, como son Atlantic 1 Holdings, Llc, Repsol LNG Port Spain, B.V, Atlantic 2/3 Holdings Llc, Atlantic 4 Holdings Llc, en el presente ejercicio han causado baja en el perímetro de consolidación por venta.

Del análisis anterior, como en años anteriores, aunque REPSOL señala que la presencia de estas sociedades en estos países no tiene como propósito limitar la transparencia de sus actividades y que se acomodan a estándares habituales en el sector¹¹²⁵, se considera que no aporta información detallada sobre las operaciones que realizó a través de ellas, ni los ingresos, operaciones intragrupalas, número de empleados, resultados y tasa efectiva de impuestos que se derivaron de éstas. Así pues ante esta ausencia de transparencia fiscal, y a pesar de los principios enunciados por la propia empresa, 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, pues la evasión y elusión fiscal por parte de las grandes empresas priva a los Gobiernos de miles de millones de dólares, dando lugar a un rápido aumento de la desigualdad.

Hay que recordar que la propia Norma de Ética y Conducta de los empleados de REPSOL, que deberán prestar especial atención a evitar “pagos a personas o entidades residentes en paraísos fiscales, o a cuentas bancarias abiertas en oficinas ubicadas en paraísos fiscales”¹¹²⁶. En este sentido también se considera positivo el que durante 2013 se hayan realizado diversas campañas de comunicación sobre temas de ética y conducta a través de los distintos canales de comunicación interna de Repsol y que dentro de ellas se ha impartido formación específica para empleados con funciones sensibles, como el caso de la realizada a las personas de la Dirección Corporativa Económico y Fiscal¹¹²⁷.

4.2. Medioambiente

En lo que se refiere al compromiso de REPSOL en materia medioambiental la empresa realiza una exposición explícita del respeto a la normativa internacional y las leyes nacionales asegurando su cumplimiento a través de su política de seguridad que expone en la web¹¹²⁸: “Repsol cumplirá los requisitos legales vigentes en cada lugar, así como definirá la normativa interna necesaria estableciendo estándares comunes de comportamiento en materia de Seguridad, Salud y de Medio Ambiente, con independencia del área geográfica donde lleve a cabo su actividad. De igual manera, planificará considerando las tendencias legislativas y los estándares internacionales”. También se hace referencia en otros documentos e informes como el Informe de Gestión y las Cuentas Anuales Consolidadas, aún así en la memoria de responsabilidad corporativa de este ejercicio no hace referencia a la normativa internacional medioambiental de la manera explícita que lo hacía el pasado año¹¹²⁹.

¹¹²⁵ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 110.

¹¹²⁶ Norma de Ética y Conducta de los empleados de REPSOL. Pág. 35.

¹¹²⁷ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 101.

¹¹²⁸ http://www.repsol.com/es_es/corporacion/responsabilidad-corporativa/como-lo-hacemos/modelo-rc/compromisos-adquiridos/politica-seguridad-salud-medio-ambiente.aspx

¹¹²⁹ Informe de Responsabilidad Corporativa 2012. Pág. 108.



La mencionada política de seguridad, salud y medioambiente no constituye una política propiamente dicha, como documento independiente aprobado por el Consejo de Administración, sino un compromiso de desarrollar sus actividades considerando como valores esenciales la seguridad, la salud de las personas y la protección del medio ambiente, y basándose para ello en cinco principios que posteriormente enumera y que no son específicos del medio ambiente.

Sobre los riesgos de REPSOL y de su sector en materia medioambiental la empresa señala que viene elaborando un mapa de riesgos corporativo en cuya creación participan distintas unidades especializadas entre las que señala seguridad, medio ambiente o financiera, pero no lo incluye en la memoria, en ella se remite a la información del Carbon Disclosure Project (CDP); de igual manera menciona las metodologías de gestión ERM Enterprise Risk Management / Sistema de gestión Integrada de riesgos de REPSOL y estándares internacionales como ISO 31000 y COSO ERM además de anunciar que en 2013 se ha aprobado una nueva Política de Gestión de Riesgos.

. Se considera sería interesante un tratamiento más claro de los riesgos generados por la propia actividad de la empresa que en ocasiones se mezcla con el riesgo reputacional de la misma. Sería interesante que la empresa presentara un mapa de riesgos medioambiental, ya que conocer y analizar estos riesgos será la base para una buena política y estrategia medioambiental, actuando de forma transparente, reduciendo la desconfianza sobre su actividad y haciendo posible una mayor colaboración con sus grupos de interés. Podría entenderse que los planes de sostenibilidad que presenta REPSOL¹¹³⁰ podrían cumplir la función de análisis de riesgos de la compañía, pero un estudio basado más en los peligros generados, las repercusiones negativas de sus acciones y los distintos riesgos se considera más propio que el de acciones, indicador y resultado. Se espera en futuras memorias pormenorice los riesgos, no sólo presentando los riesgos y los accidentes que haya podido haber¹¹³¹, sino también sus consecuencias financieras.

La empresa sigue anunciando el principio de prevención como forma de trabajar para evitar incidentes, pero continúa sin hacer referencia en sus políticas al principio de precaución salvo para nombrarlo como indicador de GRI 4.11, que al igual que señalábamos el pasado año, se remite a su Norma de Ética y Conducta de los Empleados de Repsol donde en la parte Protección del Medio Ambiente¹¹³², se encuentra el compromiso no con el principio de precaución sino con el de prevención.

En lo referente a los objetivos marcados en la gestión ambiental, REPSOL ha efectuado una mejora en la definición de objetivos precisos, como puede comprobarse en objetivos tales como la reducción de 14.5 kt de residuos¹¹³³ y 1.9 millones de toneladas de CO₂ durante el periodo 2014-2020; también se marca objetivos e indicadores para su control en las acciones que presenta en su Plan de Sostenibilidad Corporativo, pero consideramos que la compañía debe seguir progresando en la definición de objetivos más concretos y cuantificables. También realizar un mayor esfuerzo en reportar sobre el seguimiento de aquellos en función de sus propios indicadores, sobre todo a los que no contestan, como

¹¹³⁰ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 34 y ss.

¹¹³¹ Una fuga de gas causa una explosión en la planta de Repsol en El Morell
http://ccaa.elpais.com/ccaa/2013/11/10/catalunya/1384109279_983187.html

¹¹³² Norma de Ética y Conducta de los Empleados de Repsol. Pág. 23.

¹¹³³ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 64.



por ejemplo el del número de planes de acción de biodiversidad realizados¹¹³⁴ o el porcentaje de instalaciones en las que se han actualizado la lista de los elementos críticos que previenen derrames¹¹³⁵.

En los distintos planes de sostenibilidad por países, además de acciones identifica expectativas que pueden identificarse como objetivos. Se considera que sería positivo la identificación más precisa de estas expectativas, tendiendo como señalamos arriba, hacia objetivos cuantificables, más evaluables y menos dispersos en su definición. Aun así, la realización de estos planes de sostenibilidad se considera un importante avance y una herramienta muy positiva.

REPSOL no describe en su memoria los principales impactos ambientales significativos, positivos y negativos, por cada línea de negocio. Señala su pretensión genérica de potenciar los impactos positivos y prevenir los impactos negativos. El presidente señala que¹¹³⁶, *“REPSOL se siente responsable por los impactos potenciales de nuestra actividad sobre las personas y el medio ambiente”* pero no los identifica de una manera descriptiva. En la sección de impacto sobre la comunidad se muestran algunas noticias que manifiestan la posición de ciertos grupos de interés en cuestiones como la fractura hidráulica, prospecciones en aguas que generan impactos para fauna y flora de esos hábitats, etc.

Repsol en 2012 afirmaba que todos sus proveedores son evaluados al tener que contestar unos cuestionarios en los que en 2012 señalaba existían cuestiones medioambientales, este ejercicio no hace mayor especificación con lo que se desconoce la profundidad y sistematicidad de la evaluación en términos de medio ambiente, aunque se entiende que realizar estas evaluaciones es requisito indispensable para obtener el certificado en las normas OHSAS 18001, ISO 14001 e ISO 50001. No se ha encontrado información en la documentación analizada sobre auditorías específicas, de esta temática, posteriores al cuestionario mencionado, algo que sí se prevé en referencia a cuestiones sociales y de Derechos Humanos, aunque como veremos abajo tampoco se ha hecho ninguna de estas auditorías en este otro campo social.

Así al igual que el pasado año las auditorías a proveedores no están desagregadas por todos los países en los que existen proveedores, actividad, tipo de operación, frecuencia. Tampoco se ha encontrado información sobre los indicadores evaluados.

Junto con la Norma Corporativa de Evaluación de Impacto Ambiental, Social y de Salud, a la que no hace este año referencia en evaluaciones ambientales, es en el apartado 4 del nuevo Código de Ética y Conducta de proveedores donde se señala el compromiso de los proveedores de minimizar los impactos medioambientales negativos cumpliendo las normativas de cada país. También presenta esta obligación en las condiciones generales de contratación¹¹³⁷. Sin embargo REPSOL no señala casos en los que haya habido rescisión de contrato por incumplimiento de obligaciones medioambientales por parte de proveedores.

¹¹³⁴ Informe Seguimiento del Plan de Sostenibilidad Corporativo 2013. Pág. 53.

¹¹³⁵ Informe Seguimiento del Plan de Sostenibilidad Corporativo 2013. Pág. 50.

¹¹³⁶ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 6.

¹¹³⁷ REPSOL. Condiciones Generales de Compra.

http://www.repsol.com/imagenes/es_es/Condiciones_Generales_Compra_Bienes_SP_tcm7-417318.pdf



En referencia al sistema de gestión ambiental, presenta la implantación de la ISO 14001¹¹³⁸ por centro certificado y tipo de actividad. Esta información la presenta en una tabla en el Informe de Responsabilidad Corporativa y también en un buscador en la página web; al igual que el pasado año existen ciertas discordancias entre los datos presentados en una y otra, pues en el buscador aparecen 41 centros certificados frente a los 57 de la tabla del informe. En esta tabla se señala que en Exploración y Producción, pierde el certificado en 2 centros respecto al ejercicio 2012 que tenía 5 de 6, frente a los 3 de 6 de este año 2013. Esto se considera de gran importancia al tratarse este tipo de actividades aquellas que provocan un mayor riesgo para el medioambiente. A este respecto REPSOL no hace ninguna apreciación ni comentario de las razones de la pérdida de la certificación en esos centros; en 2012 en esa actividad estaban certificados el 83% de los centros habiendo pasado en 2013 a un 50%. No hace diferencia del alcance de la certificación ni si los centros certificados se tratan de centros productivos o corporativos.

Al igual que el pasado año en referencia a las materias primas se aporta escasa información, se recomienda que ésta fuera completada con la procedencia de las mismas.

En relación a la reducción de emisiones, la compañía presenta una tabla con las acciones verificadas llevadas a cabo durante el ejercicio y el correspondiente volumen de reducción de emisiones que han supuesto estas acciones; se valora positivamente esta tabla y sería deseable que se incrementara la información para otros países aunque sean responsables de menores emisiones, pues en la tabla se incluyen únicamente las acciones verificadas externamente según ISO 14064, en los países donde se han llevado a cabo estas verificaciones (informa de un gran número de acciones en España (90 acciones) y luego para Portugal 1, Perú 3, Ecuador 1 y Bolivia 2).

Se considera que también es mejorable la manera de presentar los datos referentes a los contaminantes vertidos. Estos vertidos han crecido de manera continuada en los tres últimos años, siendo 151 toneladas en 2011, 259 toneladas en 2012 y llegando a 460 toneladas en 2013. Se nombra en una nota a pie de página en la sección introductoria del "resumen de desempeño" así como en la memoria¹¹³⁹. Pero en aquella nota a pie de página y en la memoria no se desarrolla el incidente, con lo que parece que cambia negativamente la tendencia de informar ya que el año pasado, en su memoria de 2012, REPSOL sí explicaba más detalles del percance en la planta química de Sines que no había superado los límites legales de vertido, o que la corriente no había alcanzado el medio, ya que es tratada en una estación depuradora de aguas urbanas próxima.

Asimismo, entendemos que la forma de presentar estos datos en la tabla de "Principales contaminantes vertidos"¹¹⁴⁰ podría no seguir los principios de claridad y neutralidad deseables en los informes de responsabilidad corporativa. La razón es que lo que en 2012 era una tabla única de la evolución de hidrocarburos vertidos que medía en diagrama de barras de entre 0 y 300 toneladas, este año pasa a ser una tabla en la que se incluye junto con los hidrocarburos vertidos tanto los sólidos en suspensión como la Demanda Química de Oxígeno, pasando a comparar en una escala de 0 a 12.000 toneladas con lo que, a pesar de que se incluyen los valores numéricos, por un lado se aprecia principalmente de manera visual el descenso de la Demanda Química de Oxígeno, y por otro se pierde la

¹¹³⁸ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág.72.

¹¹³⁹ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág.63.

¹¹⁴⁰ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág.62.



proporcionalidad necesaria para la apreciación del incremento del vertido de hidrocarburos.

La corrección de datos respecto a informes anteriores es algo que por distintos motivos la empresa realiza en ciertas ocasiones en su memoria, las razones por las que estos datos han sido cambiados se considera que siempre deberían ser expuestas para lograr una mayor precisión, claridad y transparencia, REPSOL suele hacerlo, pero en algún indicador cambia datos sin especificar nota adjunta explicativa de que se trata por la cuestión de YPF pudiendo inducir a error.

Al igual que el ejercicio pasado, sigue sin reportar las emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono por no considerar el indicador (EN19)¹¹⁴¹ dentro de su materialidad.

Destaca el incremento de residuos no peligrosos que pasan de 52.580 toneladas en el año 2012 a los 182.693 toneladas de ejercicio estudiado. Explica la compañía que se trata de la generación extraordinaria de residuos por trabajos de adecuación de suelos en las actividades de Refino Perú y de desmantelamiento de plantas en Refino España.

Se valora positivamente el que la empresa informe por primera vez del número de toneladas de residuos de perforación¹¹⁴² pero llama la atención el gran incremento que han experimentado pasando de 58.793 a 115.978 toneladas.

El cambio en la manera de presentar la información en función de cómo sean los resultados puede llevar a pensar que el objetivo está más cercano al mantenimiento de la imagen corporativa y la propia reputación que a la verdadera rendición de cuentas. El hecho de que se eliminara en 2012 la tabla comparativa anual de la evolución de la cantidad derramada de hidrocarburo que sí se venía presentando en anteriores informes¹¹⁴³, y que no se haya vuelto a incluir en el informe de 2013 podría interpretarse en el sentido de la idea señalada.

Algo similar podría deducirse cuando la empresa expone que no ha habido multas ni sanciones ambientales, pues, informa sólo de las multas "derivadas de litigios o procedimientos administrativos finalizados y abonados en el año, de importe relevante para las Sociedades individuales del Grupo REPSOL", lo que no significa que no haya habido multas, tal que y como se refleja en prensa el caso del vertido en el río Francolí¹¹⁴⁴, o la multa por el derrame en Tarragona en 2012¹¹⁴⁵, consideramos procedente en este sentido, por un lado el explicitar ese tipo de multas que hemos señalado, y por otro el mantenimiento de la nota que en este apartado se hacía en la memoria de 2012¹¹⁴⁶ y que ha quedado eliminado en la memoria de 2013: "Para más detalle sobre los datos de 2012, ver Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas, Nota 35 "Contingencias, compromisos y Garantías" y Nota 36 "Información sobre medio ambiente." Con esto se quiere hacer referencia también a otros procedimientos de expedientes o cuestiones¹¹⁴⁷ que se están dirimiendo en tribunales que

¹¹⁴¹ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 308.

¹¹⁴² Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 66.

¹¹⁴³ Informe de Responsabilidad Corporativa 2011. Pág. 72.

¹¹⁴⁴ Dos técnicos de Repsol imputados por un vertido aceptan una multa para evitar el juicio.

http://ccaa.elpais.com/ccaa/2013/04/04/catalunya/1365085198_695031.html

¹¹⁴⁵ Multa de medio millón de euros a Repsol por el vertido de Tarragona. El País 27 Junio 2013.

http://ccaa.elpais.com/ccaa/2013/06/27/catalunya/1372330152_570657.html

¹¹⁴⁶ Informe de Responsabilidad Corporativa. 2012. Pág. 78.

¹¹⁴⁷ El Parlamento Europeo investiga la extracción de gas en Doñana



pueden llegar a terminar en multa o sanción¹¹⁴⁸ y para lo cual se dota las correspondientes provisiones.

Respecto al incidente de Tarragona del pasado año del que arriba se destaca la multa, también es analizable en términos de gestión de la respuesta temprana a derrames, pues se critica la falta de notificación en el momento oportuno al Departamento de Interior de acuerdo con el diario el País¹¹⁴⁹: “... Repsol alertó del vertido a la ACA el 31 de octubre de 2012, tras detectarlo sus operarios durante un muestreo rutinario. La compañía también comunicó el incidente a los Ayuntamientos de la zona, aunque no lo notificó “en el momento oportuno” al Departamento de Interior, según el consejero Ramón Espadaler...” lo que supondría un factor a mejorar cuando REPSOL informa en la memoria que se han hecho avances en este sentido poniendo en práctica el Global Critical Management Group así como otras iniciativas conjuntas a nivel internacional¹¹⁵⁰.

Por otro lado se considera que, aún conociendo que se reporta de acuerdo a GRI y a IPIECA, sería interesante mantener la información de los derrames según la clasificación que se venía realizando en el informe IRC 2011 diferenciando los derrames derivados de actuaciones operativas y los derivados de actos externos.

En este mismo sentido y continuando con las cuestión de los derrames, tema que por ser uno de los mayores riesgos que la actividad de la empresa genera para el medio ambiente y por tanto tratarse de una de las máximas preocupaciones de los grupos de interés, se considera que aun habiendo mejorado ostensiblemente frente a las cifras de derrames de 2012, no se ha encontrado en la información analizada explicación a las razones y medidas tomadas frente a los 14 derrames existentes que supusieron un total de 15 toneladas derramadas, aún no siendo estos derrames relevante

En el plan de sostenibilidad una de las acciones es mejorar la gestión de residuos para lo que señala ha realizado un “mapa de residuos.”¹¹⁵¹ Sería interesante que este mapa se hiciera público así como que señale en futuras memorias el destino de los residuos.

4.3. Protección de los derechos humanos

Repsol presenta su compromiso con los derechos humanos a través de la aprobación en Julio de 2013 de la llamada Política de Respeto de Derechos Humanos¹¹⁵², que sigue las recomendaciones específicas del Marco de Naciones Unidas “Proteger, Respetar, Remediar” y de sus Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos¹¹⁵³.

http://ccaa.elpais.com/ccaa/2013/03/15/andalucia/1363365954_804992.html

¹¹⁴⁸ Repsol e YPF indemnizan a Nueva Jersey por contaminación con el ‘agente naranja’

http://economia.elpais.com/economia/2013/06/11/actualidad/1370976786_636108.html

¹¹⁴⁹ La fiscalía investiga a Repsol por una fuga de 6.000 toneladas. El País 16 Febrero 2013.

http://ccaa.elpais.com/ccaa/2013/02/15/catalunya/1360967714_787488.html

¹¹⁵⁰ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 60.

¹¹⁵¹ Informe Seguimiento del Plan de Sostenibilidad Corporativo 2013. Pág. 46.

¹¹⁵² Política de Respeto de Derechos Humanos de REPSOL

http://www.repsol.com/es_es/corporacion/responsabilidad-corporativa/como-lo-hacemos/modelo-rc/compromisos-adquiridos/politica-respeto-derechos-humanos.aspx

¹¹⁵³ Cuaderno-Guía de los Principios Rectores ONU sobre Empresa y Derechos Humanos. Sustentia. 2013

<http://www.sustentia.com/wp-content/uploads/2014/01/Cuaderno-Guia-Principios-Rectores-Nov13-Sustentia.pdf>



A pesar del compromiso por el respeto de los Derechos Humanos en todos los países, como en años anteriores, siguen existiendo controversias e información relevante procedente de fuentes externas

Junto con la política enunciada en 2013, REPSOL ha presentado unos planes de sostenibilidad¹¹⁵⁴ a fin de establecer procedimientos y garantizar el cumplimiento de su compromiso en materia de Derechos Humanos. Estos planes fueron presentados en un acto con la intervención del profesor John Ruggie, lo que en algunos casos es visto y criticado por algunos sectores de la sociedad civil¹¹⁵⁵. En cualquier caso, la metodología de los planes de sostenibilidad se considera un paso hacia adelante muy positivo que permite plantear expectativas, planificar acciones, evaluarlas y hacer un seguimiento de las mismas.

Dentro de este marco normativo también se encuentran referencias a los derechos humanos en la Norma Ética y de Conducta de los Empleados de REPSOL. Asimismo la compañía coordinó durante 2013 el grupo de trabajo de derechos humanos del Pacto Mundial España.

De igual manera la compañía también informa sobre el compromiso de respetar los derechos de las comunidades indígenas y promueve políticas y procedimientos para llevar a la práctica ese compromiso, en este caso a través de su Política de Relaciones con Comunidades Indígenas y la Norma de Actuación en la Relaciones con Comunidades Indígenas¹¹⁵⁶.

REPSOL informa de las comunidades indígenas con las que se relaciona¹¹⁵⁷ al igual que hace la sociedad civil^{1158,1159}, que presenta mapas de los impactos negativos que soportan las comunidades indígenas¹¹⁶⁰.

La compañía señala que no han existido controversias significativas de las que informar¹¹⁶¹, sin embargo existen distintas voces que se alzan contra las prácticas de REPSOL en temática de derechos de pueblos indígenas; destacaremos a modo de ejemplos paradigmáticos las más representativas, los casos del bloque 39 por un lado y el proyecto de Camisea por otro, ambos en Perú. En ambos casos se plantea la posibilidad de la existencia de grupos de indígenas no contactados o en aislamiento voluntario junto con otras comunidades indígenas sí contactadas.

¹¹⁵⁴ Planes de sostenibilidad de REPSOL.

http://www.repsol.com/es_es/corporacion/responsabilidad-corporativa/como-lo-hacemos/planes-sostenibilidad/

¹¹⁵⁵ Declaración sociedad civil. Empresa y Derechos Humanos. Medellín. 28-30 Agosto 2013

<http://xa.yimg.com/kq/groups/10539469/8513108/name/Colombia%20Declaration%20English.docx>

Con Ruggie no basta.

<http://business-humanrights.org/media/documents/editorial-con-ruggie-no-alcanza.doc>

¹¹⁵⁶ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 178.

¹¹⁵⁷ Dónde estamos presentes

http://www.repsol.com/es_es/corporacion/responsabilidad-corporativa/ante-quien-respondemos/comunidades/indigenas/donde-estamos-presentes.aspx

¹¹⁵⁸ Mapa de conflictos entre pueblos indígenas y transnacionales.

<http://www.codpi.org/territorio-y-recursos-naturales/observatorio/mapeo>

¹¹⁵⁹ Mapas Vigilante Amazónico.

<http://vigilanteamazonico.pe/mapas/mapa-de-conflictos/mapa-region-amazonas.html>

¹¹⁶⁰ Informe Survival: El progreso puede matar.

http://assets.survivalinternational.org/static/files/campaigns/PCK_SPANISH_LONG.pdf

¹¹⁶¹ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág 184.



Respecto a los planes dentro del bloque 39 tiene repercusión porque hace que el Consejo de Ética del Fondo de pensiones noruego, a cuyos dictámenes se tiene acceso en el momento de escribir este informe, recomendara, ya en 2010, que tanto REPSOL como su socio Reliance Industries fueran excluidos del universo de inversiones del Fondo de Pensiones Noruego, recomendación que mantenía en 2012¹¹⁶².

Respecto al bloque 39, una vez publicadas recientemente las recomendaciones de exclusión por parte del Fondo noruego, la justificación de traerlo a colación, con este desfase temporal, al presente informe sobre la calidad de la memoria de REPSOL de 2013 viene dada porque se considera un tema suficientemente relevante para que hubiese sido tratado en la memoria de responsabilidad corporativa. Al no haberlo tratado se considera que podría haber faltado a, los principios de transparencia, exclusividad y participación, exhaustividad, relevancia, contexto de sostenibilidad, neutralidad y equilibrio, además de no atender a los valores propuestos por su Política y Norma de Actuación con Comunidades Indígenas.

Las críticas que se le hacen a REPSOL por la cuestión indígena se pueden resumir en la falta de diligencia debida, antes y después de los dictámenes del Comité Ético y el mantenimiento de actividades de prospección exploratoria tras el dictamen, algo que aumenta los riesgos de las comunidades indígenas.

En este sentido es importante lo que señala el Comité respecto a la correspondencia mantenida con REPSOL¹¹⁶³ y que viene a determinar la exigencia máxima de una diligencia previa atendiendo a su especial situación de vulnerabilidad: *“...Repsol ha informado al Consejo de que no se puede descartar la posibilidad de que algunos pueblos indígenas en situación de aislamiento posean territorios en el bloque o lo utilicen como vía de tránsito...”*, aquel enfoque preventivo será especialmente relevante en casos en los que la existencia de los pueblos indígenas en situación de aislamiento sea probable pero no esté probada.

Especialmente contundente parece el Comité de Ética cuando afirma respecto a los estudios que en virtud de la diligencia debida habría que haber hecho para determinar la existencia de comunidades indígenas: *“....el Consejo sabe con certeza que no existe ningún indicio de que las autoridades o las empresas vayan a iniciar este tipo de investigaciones....el que no se hayan realizado las investigaciones necesarias es, a juicio del Consejo, un signo evidente que habla en detrimento de aquellos que ganan algo si no se aclara esta cuestión...”* Viene a aplicar, sin nombrarla, la locución latina principio ya del derecho romano *“Cui bono o cui prodest”* analizando y preguntándose ¿quién se beneficia del resultado de no realizar los estudios con la diligencia debida?

Por su parte REPSOL no ha informado sobre el bloque 39 en la memoria referente al ejercicio 2013; y no ha hecho referencia a estos informes del Comité Ético de 2010 y 2012. La última información que reporta al respecto es el Plan de acción 2012-2013¹¹⁶⁴ para Perú y Bolivia en el que presenta siete acciones de Derechos Humanos en el plan de

¹¹⁶² Informe de 2012 mantiene la exclusión.

<http://etikkradet.no/files/2014/12/REPSOL-Update to FIN 20 June2012.pdf>

¹¹⁶³ Recomendación sobre la exclusión de Repsol YPF y Reliance Industries Limited del Fondo Estatal de Pensiones de Noruega. (En lo sucesivo Recomendación Comité Ético Fondo Noruego) Pág. 29.

http://etikkradet.no/files/2014/12/Recomendacion_Repsol_spansk_011210.pdf

¹¹⁶⁴ Plan de acción 2012-2013 para la aplicación de la política de relaciones con las comunidades indígenas, Perú y Bolivia.

http://www.repsol.com/imagenes/es_es/Plan_accion_CCII_Peru_Bolivia_tcm7-613370.pdf



sostenibilidad; en este plan hay un excesivo hincapié en temas de seguridad, vinculando a estas temáticas 4 de 7 medidas del plan, como temas de seguridad, policía, establecer programas de capacitación al personal de seguridad en el uso de armas con municiones no letales y con indicadores como programa elaborado de tiro lo que parece alejado de las cuestiones que interesan a las comunidades indígenas y que reclama el Comité Ético. Por otro lado las actividades de Participación activa y desarrollo de la comunidad se trata de actividades predominantemente asistencialistas y de acción social más que basada en el enfoque de derechos.

En el Informe de seguimiento 2012-2013¹¹⁶⁵, es en realidad perteneciente a 2012, pues no se ha publicado el correspondiente a 2013 aunque así se señale en la página web de REPSOL. También existen denuncias por parte de alguna asociación local¹¹⁶⁶ de la falta de consulta previa en el lote 39.

La realidad es que posteriormente a los dictámenes, y sin haber llegado el Ministerio de Finanzas de Noruega a tomar una decisión sobre la recomendación del Comité Ético de incluir a REPSOL en su lista negra¹¹⁶⁷, sí hubo una reducción de la inversión en la compañía por parte del Fondo noruego¹¹⁶⁸. El Fondo noruego, a 31 diciembre de 2013 tenía el 1.24% de REPSOL habiendo bajado su participación en la compañía.

La otra polémica respecto a la cuestión indígena es la ampliación del proyecto de Camisea donde REPSOL desarrolló el área Sur del Campo Kinteroni del Lote 57 en 2012, y que sin reportar ninguna actividad en 2013, pasa a vender a finales de enero de 2014, al firmarse con Enagás la venta del 10% de la participación de Repsol en el gasoducto Transportadora de Gas del Perú (TGP)¹¹⁶⁹.

Este proyecto ha recibido una fuerte negativa por parte de indígenas, sociedad civil e incluso Naciones Unidas. Entre ellas la Solicitud del Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial de NN.UU. de suspensión de la expansión del proyecto de Camisea. Y también que se reciba al Relator Especial de los Derechos de los Pueblos Indígenas¹¹⁷⁰. Se

¹¹⁶⁵ Informe de seguimiento 2012-2013 del plan de acción para la aplicación de la política de relaciones con las comunidades indígenas. Perú y Bolivia.

http://www.repsol.com/imagenes/es_es/Repsol_Plan_de_Accion_Comunidades_Indigenas_Bolivia_Peru_2012_2013_tcm7-654053.pdf

¹¹⁶⁶ Pronunciamiento feconamncua frente al plan del Gobierno que se salta la consulta previa exactamente en las zonas del lote 39 y 67 en Perú:

<http://vigilanteamazonico.pe/phocadownload/informes/alertas/pronunciamiento%20feconamncua.pdf>

¹¹⁶⁷ Norway ignores advice to divest from oil firm over Amazon tribe:

<http://www.theguardian.com/environment/andes-to-the-amazon/2013/dec/11/1>

Will Norway withdraw from Repsol because of indigenous people? :

<http://www.theguardian.com/environment/andes-to-the-amazon/2013/sep/18/1>

Oil extraction to take place in proposed Amazon tribe reserve

<http://www.theguardian.com/environment/andes-to-the-amazon/2013/nov/26/oil-extraction-amazon-tribe-reserve>

¹¹⁶⁸ El mayor fondo soberano del mundo reduce su exposición a la deuda española. El País 8 Marzo 2013

http://economia.elpais.com/economia/2013/03/08/actualidad/1362746112_736997.html

El fondo soberano de Noruega invierte 11.000 millones en España. El Mundo 23 Noviembre 2013

<http://www.elmundo.es/economia/2013/11/23/528fb1ed63fd3db35a8b456c.html>

¹¹⁶⁹ Informe Anual de Actividades. Pág. 73.

¹¹⁷⁰ Solicitud del Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial de NN.UU. de paro de la expansión del proyecto de Camisea.

http://www2.ohchr.org/english/bodies/cerd/docs/early_warning/Peru1March2013.pdf

James Anaya. Relator Especial de Naciones Unidas Visita a Perú.

<http://unsr.jamesanaya.org/statements/declaracion-del-relator-especial-sobre-los-derechos-de-los-pueblos-indigenas-al-concluir-su-visita-al-peru>

Informes del Relator Especial de Naciones Unidas para los derechos de Pueblos Indígenas.



solicitó por parte de Naciones Unidas que pararan los trabajos, el mayor riesgo que se veía para los indígenas eran las pruebas sísmicas 3D y 2D al sur donde se encuentran los pueblos no contactados¹¹⁷¹.

REPSOL destaca dentro de los contextos en los que pone en práctica y participa del diálogo con las comunidades indígenas, la visita de representantes de la CONAP, (Confederación de Nacionalidades Amazónicas del Perú) a Madrid, lo que se valora positivamente, pero sin poner en duda la legitimidad de CONAP como sí se hace desde otros ámbitos¹¹⁷², sí se considera interesante que en cualquier caso profundizara en el diálogo no disyuntivo con otras organizaciones con más representatividad como AIDSESP¹¹⁷³, que lo hace en nombre de 64 federaciones indígenas y 1.500 comunidades.

Otros grupos de interés presentan críticas a la gestión de las comunidades indígenas por parte de REPSOL. Especialmente duro es en el informe "El Caso de la Empresa Española Repsol" donde además de criticar la política de responsabilidad corporativa tachándola de discursiva también puntualiza las malas prácticas en la manera de relacionarse con las comunidades indígenas y el de Gas Amazónico respecto a la forma de entrar en contacto con las comunidades de Camisea donde se explica por parte del autor que la estrategia de inserción por parte de REPSOL en las comunidades locales se produce sin respetar los procedimientos y formas locales, pretendiendo verdaderamente una cooptación de las clases dirigentes¹¹⁷⁴. Junto a estas existen otras denuncias de diversas organizaciones de la sociedad civil¹¹⁷⁵.

<http://unsr.jamesanaya.org/special-reports/index-of-reports-of-the-special-rapporteur-on-the-rights-of-indigenous-peoples-james-anaya-by-theme-and-by-region>

Informe del Relator Especial sobre los derechos de los pueblos indígenas, James Anaya. 1/7/2013.

<http://unsr.jamesanaya.org/esp/docs/annual/2013-hrc-annual-report-spanish.pdf>

La ONU exige la "suspensión inmediata" de los planes de gas en la Amazonia. Survival 25 Marzo 2013.

<http://www.survival.es/noticias/9055>

¹¹⁷¹ El Ministerio de Cultura del Perú bloquea la expansión del proyecto de gas más grande del país, pero ¿hasta cuándo?

<http://www.forestpeoples.org/es/topics/industrias-extractivas/news/2013/12/comunicado-de-prensa-el-ministerio-de-cultura-del-peru-bi>

¹¹⁷² Perú: Pizango: "Conap siempre ha hecho el juego político a gobiernos de turno"

<http://servindi.org/actualidad/61024>

Perú: Indígenas de Amazonas desconocen a CONAP en mesa de diálogo

<http://servindi.org/actualidad/4731>

¹¹⁷³ Web Aidesep.

<http://www.aidesep.org.pe>

¹¹⁷⁴ Gas Amazónico.

http://www.icariaeditorial.com/pdf_libros/gas%20amazonico.pdf

¹¹⁷⁵ Perú: la última tribu descubierta denuncia invasiones de petroleras.

<http://www.lr21.com.uy/ecologia/1124114-peru-la-ultima-tribu-descubierta-denuncia-invasiones-de-petroleras-a-su-territorio>

Documental: Alerta Amazónica.

<http://vimeo.com/83847726>

Informe Conflictos Vigilante Amazónico. Marzo 2013.

<http://vigilanteamazonico.pe/reportes-mensuales/file/54-reporte8vigilanteamazonicopdf.html>

Survival, escribe a Brufau a favor de los indígenas aislados:

<http://www.survival.es/actua/cartas/aisladosrepsol>

Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Informe de la situación del derecho a la consulta previa libre e informada en la región amazónica del Ecuador. Octubre 2013.

http://www.inredh.org/archivos/pdf/informe_cidh_consulta_previa_2013.pdf

Empresa española Repsol incumple Convenio 169 de la OIT con pueblo Kakinte.

<http://www.conflictosmineros.net/contenidos/19-peru/15632-empresa-espanola-repsol-incumple-convenio-169-de-la-oit-con-pueblo-kakinte>

Protestas mundiales exigen protección para los indígenas aislados de Perú

<http://www.survival.es/noticias/9183>

Carta al presidente Ollanta Humala de Survival pidiendo que paren ampliación Lote 88.

<http://assets.survivalinternational.org/documents/960/3-surv-humala.pdf>



Desde el Observatorio de RSC no se pretende dar ni quitar veracidad a estas afirmaciones, sino llamar la atención sobre el hecho de que sí han existido controversias que REPSOL no recoge en su memoria ni se tiene constancia que hayan sido tratadas con estos grupos de interés.

Sobre los mecanismos de remedio se enuncia el compromiso de que en caso de provocar consecuencias negativas harán *“lo posible por reparar el daño”*¹¹⁷⁶. REPSOL debería en futuras memorias especificar esas medidas ya que en el presente ejercicio exclusivamente anuncia la existencia de un plan de mitigación dentro de la guía para la evaluación de impactos en derechos humanos en el que participarán diferentes unidades de la compañía, pero no se ha encontrado ningún tipo de concreción al respecto. Tampoco se presenta información de los casos en los que pudiera haber utilizado estos mecanismos en temática de Derechos Humanos. Esta cuestión es importante más si cabe cuando existen voces que solicitan la aplicación del Convenio 169 de la OIT en virtud del cual consideran que corresponde al Estado español controlar y asegurar que la actuación de empresas multinacionales no interfieran de manera indebida en las obligaciones que le compete garantizar en materia de derechos humanos tanto en su territorio y fuera de él.¹¹⁷⁷

Dada la tipología de negocio de REPSOL la participación de proveedores y contratistas en su cadena de producción es muy importante y la empresa debe ejercer su supervisión asegurándose que estos adquieren y respetan los mismos compromisos que REPSOL.

Ya el pasado año anunciaba que habían trabajado en la elaboración del Código de ética y conducta de proveedores, normativa que se acaba aprobando en el ejercicio 2013¹¹⁷⁸. En este documento explica las obligaciones de proveedores y contratistas así como la responsabilidad que asumen al contratar con REPSOL.

También se presenta el proceso de las Auditorías Éticas y de Derechos Humanos, que se hacen potestativamente en casos que consideran necesario tras la realización de cuestionarios de evaluación que se realizan al 100% de sus proveedores significativos, *“sin haber detectado casos de vulneraciones en libertad de asociación, negociación colectiva, trabajo infantil, forzoso o discriminación”*. Se trata de un cuestionario específico para la valoración de sus prácticas en el respeto de los derechos humanos y temas de anticorrupción, pero REPSOL no presenta el contenido y la información que se solicita en estos cuestionarios, con lo que se desconoce la profundidad y exhaustividad de los mismos para poder valorar si se considera suficiente como para defender que no existen casos de vulneración de Derechos Humanos.

Teniendo en cuenta el tipo de países donde desarrolla sus actividades REPSOL se considera estos cuestionarios deberían ser auditados externamente, más si cabe cuando señala que durante 2013 no se han realizado auditorías éticas y de derechos humanos a proveedores de la compañía¹¹⁷⁹. No se ha encontrado justificación alguna para la ausencia de auditorías de este tipo. Se desconoce si ha habido seguimiento con las de años

¹¹⁷⁶ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 113.

¹¹⁷⁷ El caso de la empresa española Repsol. Pág. 100.

http://www.codpi.org/images/stories/materiales/libros/Caso%20Repsol%20Peru/PeruRepsol_versionweb.pdf

¹¹⁷⁸ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 212.

¹¹⁷⁹ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 218.



anteriores, algo que en la memoria del año 2012 señalaba como objetivo para este ejercicio al igual que en la web. Pero tal y como se señala no se ha encontrado información a este respecto.

Presenta el número de proveedores, un total de 19.177¹¹⁸⁰ habiendo países como Perú con 1.773 proveedores. Destaca la rescisión de 14 contratos, pero ninguno de ellos por motivo de Derechos Humanos. Tampoco informa de la criticidad de las evaluaciones hechas, como media o alta, ni el número de ellas. Esta criticidad de la que no informan, señala que es decisiva para evaluar el riesgo reputacional, que se califica como moderado o elevado respectivamente. Se considera interesante aportar un análisis de los riesgos que se generan a la sociedad o al medioambiente, sin quedarse exclusivamente en la valoración del riesgo reputacional. REPSOL también reporta sobre los procesos de calificación de proveedores y contratistas del 2013, 1843 en total.

Respecto a los riesgos que las propias actividades de REPSOL generan en los Derechos Humanos, son nombrados de una manera más clara en la política de derechos humanos de la empresa pues no hace referencia a ellos en su Informe de Responsabilidad Corporativa.

Un enfoque basado en la rendición de cuentas requiere primeramente identificar de manera pormenorizada esos riesgos y posteriormente tomar medidas para que aquellos no se materialicen. En 2012 señalaba que¹¹⁸¹ “tenemos definidos listados de rubros y países con mayor riesgo de incumplimiento en cuestiones de ética y derechos humanos”. pero además de no haberlo presentado el pasado año, en este ejercicio no realiza ninguna referencia a tal criterio con lo que se desconoce si se ha abandonado. Sería deseable que presentase en futuras memorias información al respecto.

Dentro del apartado dedicado a informar sobre Debida diligencia respecto a Derechos Humanos destaca que han realizado cinco estudios de identificación de riesgos y/o evaluación de impactos, pero sin llegar a especificar los riesgos generados ni las conclusiones de tales estudios¹¹⁸².

En la Norma Ética y de Conducta de los empleados de REPSOL y también en el Código de Ética y Conducta de los Proveedores se posiciona contra cualquier tipo de trabajo infantil o forzoso, tanto dentro de la empresa como en su cadena productiva.

Por último dentro de este apartado de Derechos Humanos es de destacar cómo en la memoria de 2011 REPSOL presentaba los estudios del grado de inserción social: “... Nos hemos comprometido a encargar estudios a empresas independientes para que evalúen si cumplimos adecuadamente nuestra normativa de relación con comunidades indígenas en los países en los que tenemos operaciones en áreas habitadas por comunidades indígenas”. En 2012 y 2013 se deja de hacer referencia a ellos y estos estudios se consideran de gran interés al tratarse de trabajos realizados por terceras organizaciones independientes algo muy valorado.

¹¹⁸⁰ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 204.

¹¹⁸¹ Informe Responsabilidad Corporativa 2012. Pág. 258.

¹¹⁸² Informe Responsabilidad Corporativa. Pág. 115.



4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

REPSOL proporciona a sus trabajadores un entorno laboral seguro y saludable, para lo que se basa en programas de prevención y sensibilización, Canal Salud, en el Fitness to Work, evaluación de riesgos psicosociales, cursos de formación, etc. El índice de frecuencia de accidentes de personal propio y contratista ha descendido por tercer año consecutivo, lo que es muy positivo. A nivel seguridad laboral y riesgos laborales la empresa señala que tienen un plan anual de riesgos laborales y que realizan cursos de formación.

En referencia a las auditorías y certificaciones en el trabajo¹¹⁸³, por un lado incrementan en este ejercicio las auditorías pasando de haber realizado 403 en 2012 a efectuar 502 en 2013.

Sobre las certificaciones OHSAS 18001 de seguridad y salud en el trabajo al igual que sucede con la certificación 14001 desciende específicamente en la actividad de explotación y producción, pasando a tener la mitad de los centros certificados, siendo 3 frente a los 6 existentes. No define el alcance de tal certificación.

Elimina el apartado que tenía en precedentes memorias sobre enfermedades profesionales¹¹⁸⁴, recogiendo en este ejercicio simplemente que “no se han reportado durante 2013 enfermedades profesionales para el Grupo REPSOL”¹¹⁸⁵, con lo que deja de hacer referencia al hecho aparecido en prensa¹¹⁸⁶ en el que un juez reconoce de un trabajador de una subcontrata tuvo un cáncer de origen laboral después de trabajar tres años limpiando y manteniendo hornos de oleofinas de una planta de etileno, donde al no haber recibido las máscaras reglamentarias pudo haber respirado vapores y polvos tóxicos que provocaron el tumor. Parece que aún tratándose de una subcontrata, y dado el control que se realiza a través de la correspondiente normativa sería deseable que REPSOL hubiera contabilizado el caso, más si cabe cuando la propia empresa señala que los contratistas de REPSOL están sometidos a las mismas condiciones y es necesario que sigan las mismas medidas en materia de prevención¹¹⁸⁷.

Anuncia que se trabaja en implantar medidas para mitigar la tasa de absentismo, pero esta ha pasado de 2,83% en 2012 a 2,87% en 2013, con lo que ha sufrido un leve incremento. Parecería deseable que se presentara una tabla comparativa interanual de esta tasa facilitando así la comparación al análisis de los grupos de interés. De igual manera sería interesante que la información fuera más allá de la tasa en España y también incluyera el resto de países con su desglose correspondiente.

En referencia a la transparencia de REPSOL con sus trabajadores sobre los sistemas retributivos la empresa, un año más, vuelve a no aportar información sobre los gastos salariales desagregados por países¹¹⁸⁸. De la misma manera deja de presentar el reparto por categoría del coste total de los salarios. Sigue reportando la relación entre salario

¹¹⁸³ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 53.

¹¹⁸⁴ Informe de Responsabilidad Corporativa 2012. Pág. 215.

¹¹⁸⁵ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 163.

¹¹⁸⁶ Un juez reconoce que el cáncer de un trabajador de Repsol fue de origen laboral. Europapress. 21 agosto 2013
<http://www.europapress.es/catalunya/noticia-juez-reconoce-cancer-trabajador-repsol-fue-origen-laboral-20131008153914.html>

¹¹⁸⁷ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 160.

¹¹⁸⁸ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 158.



mínimo de la empresa y el salario mínimo legal¹¹⁸⁹ del país exclusivamente para ocho países, sin explicar la razón de tal selección, y el por qué no lo hace para el resto de países en los que tiene empleados. Existe un leve incremento en estos salarios salvo el caso de Bolivia donde ha bajado el salario mínimo de REPSOL aunque aún así está siete veces por encima del mercado en aquel país.

Los únicos datos que aporta respecto a las compensaciones y retribuciones de sus trabajadores vienen a ser los beneficios sociales¹¹⁹⁰ con lo que deja de informar de otros conceptos como son retribuciones fijas, variables, incentivos, etc. Las cifras de estos beneficios sociales son superiores a las presentadas años anteriores ya que, como señala la empresa, han revisado los criterios para incluir algunos beneficios sociales no considerados en ejercicios anteriores, pero no explicita cuáles son esos nuevos criterios. No informa de los beneficios sociales por país pues sólo lo hace para 8 países. Sí señala la vinculación de salarios variable a consecución de objetivos de RSC, pero no da datos sobre la propia valoración y consecución de estos logros por parte de la empresa y la evolución en un sentido u otro. Tampoco se conoce la diferencia entre el salario más bajo y el más alto dentro de la compañía.

De esta manera seguimos concluyendo que resulta complicado el poder evaluar el impacto socioeconómico de REPSOL en los países en los que está presente, debiendo hacer un esfuerzo mayor de transparencia respecto a la política salarial.

Mantiene como en años anteriores su política de diversidad frente a la discriminación de cualquier tipo¹¹⁹¹.

REPSOL presenta información sobre tipo de contrato y género pero no por país¹¹⁹². No señala el tipo de contrato que realizan en las nuevas contrataciones. A este respecto se alzan voces en Sudamérica donde se denuncia que la subcontratación ha subido y ha dado lugar a un menor número de contratos estables dentro de la empresa.¹¹⁹³

Respecto a la libertad de asociación, derecho a la sindicación y la negociación colectiva, no hay diferencias respecto al pasado año; se remite a la Norma Ética y de Conducta tanto del empleado como de los proveedores donde se reconocen estos derechos y los compromisos con la Carta de los Derechos Humanos y los principales convenios de la Organización Internacional del Trabajo así como la legislación local aplicable en cada país. Aún así, no presenta información de cómo Repsol garantiza estos derechos. La compañía informa de las conversaciones con sindicatos pero no se ha encontrado información de casos en los que la normativa local esté por debajo de la internacional y la empresa llegue a acuerdos cubriendo aquellas carencias.

Respecto a las denuncias judiciales de los trabajadores se han recibido un total de 219.¹¹⁹⁴ De ellas 209 en España y 10 en el extranjero (1 Suiza, 2 Brasil, 3 Perú, 4 Portugal) Lo que parece un número no muy alto frente al total de 7.462 trabajadores de REPSOL fuera de

¹¹⁸⁹ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 149.

¹¹⁹⁰ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 150.

¹¹⁹¹ Política de Respeto a la Persona y a su Diversidad

http://www.repsol.com/imagenes/es_es/politicadiversidad_esp_75082_tcm7-64290.pdf

¹¹⁹² Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 139.

¹¹⁹³ La esclavitud del extractivismo y las materias primas.

http://www.cedib.org/wp-content/uploads/2013/01/pp30_impresion.pdf

¹¹⁹⁴ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág.140.



España. Mejora la calidad de la información respecto a las denuncias en España, señalando que 93 de ellas estaban relacionadas con despidos y 17 con cuestiones de seguridad social; con lo que señala la causa de poco más de la mitad, sin hacer referencia a las causas del resto de denuncias en España ni a ninguna de las ocurridas en el extranjero.

REPSOL señala que en 2013 se produjeron¹¹⁹⁵ *“...905 sanciones de distinto tipo y gravedad relacionadas con incumplimientos de la Norma de Ética y Conducta, la gran mayoría de ellas leves. Así, una de ellas, sólo 167 incluyeron suspensión de empleo y sueldo. Los motivos de las sanciones han sido, entre otros, actuaciones contra los bienes de la compañía, contra la seguridad y contra los clientes. Asimismo, en el ejercicio hubo 69 despidos relacionados con incumplimientos de la Norma de Ética y Conducta”*. A diferencia de la forma de presentar los datos por parte de Repsol en la memoria de 2012, este año no facilita la tabla en la que se señalaba el número de amonestaciones y despidos por país, ni realiza una explicación tan exhaustiva sobre las distintas razones de tales reclamaciones, este descenso en la calidad de la información no está justificado. El pasado año la mayoría de las sanciones se dieron en Perú donde correspondían 1.275 sanciones del total de 1.335; sin que se pueda saber si se tomaron medidas específicas para corregir el problema y el seguimiento del mismo.

REPSOL anuncia que en 2014 va a lanzar una nueva encuesta de clima laboral, la última fue realizada en 2011, que se valora positivamente a la espera que tenga un universo mayor al de la última que se realizó, que fue sobre el 56% de los trabajadores, al igual que una dispersión suficientemente representativa incluyendo todos los países donde tiene trabajadores.

Menciona vías de comunicación que tienen establecidas con representantes de los trabajadores para un total de once países, pero se sigue echando en falta el porcentaje de trabajadores sindicados por país. Los últimos tres años había descendido de manera continua el porcentaje de trabajadores bajo convenio, tanto para hombres como para mujeres, igual que el porcentaje de empleados con contrato fijo. Y vuelve a pasar en 2013, tanto el porcentaje de mujeres como de hombres en convenio desciende, pasando de ser 55% y 59% al 54% y 58% respectivamente. Respecto al dato total de trabajadores en convenio el dato presentado es erróneo, se trata de un porcentaje que viene a ser el 57% del total, igual que el año pasado, algo que no concuerda con el hecho de que tanto para mujeres como para hombre haya bajado un punto porcentual.

Por otro lado sigue sin reportar información respecto al derecho a huelga. Repsol salvo en la adhesión a normativa internacional donde se reconoce el derechos a huelga, no hay una mención explícita en la información analizada para el presente estudio. No se ha encontrado información en la documentación analizada de casos de huelgas contabilizadas a lo largo del ejercicio. REPSOL debería realizar en un futuro un esfuerzo para reportar este tipo de datos, más si cabe si se tiene en cuenta que opera en países con niveles de riesgo altos y extremos en la vulneración de derechos de los trabajadores a saber, riesgo extremo en Colombia, teniendo riesgo alto en Angola, Bolivia, Brasil, Ecuador, Guinea Ecuatorial, Indonesia, Irak, Liberia, Libia, México, Rusia, Túnez, Venezuela. REPSOL no hace una mención específica a estos riesgos ni a los niveles de criticidad por países. Aunque señala no haber detectado casos de vulneraciones de la libertad de asociación, la negociación colectiva, situaciones de trabajo infantil o forzoso, o discriminación¹¹⁹⁶.

¹¹⁹⁵ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág.100.

¹¹⁹⁶ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág.217.



Presenta el porcentaje del salario base de las mujeres en relación al de los hombres en cinco niveles profesionales y ocho países¹¹⁹⁷. Deja fuera países en los que trabaja y existe un alto riesgo de discriminación de género como Arabia Saudí, Marruecos, Omán, Argelia, Rusia, etc.

Destaca que estos datos en el caso de directivas sólo se muestran en España, pero en ningún otro país. Se espera que en sucesivos años incorpore esta información para poder evaluar la integración real de género por parte de la compañía.

De igual manera se echa en falta el total devengado por categorías y género, dato que sería más interesante para poder comparar teniendo en cuenta también los complementos salariales y los extrasalariales que vienen a ser los verdaderos índices de discriminación. En este sentido sigue destacando, como en los últimos años el caso de Perú, país en el que las mujeres con categoría de jefes técnicas y técnicas tienen un salario del 65% y 56% respectivamente del de los hombres, sin explicitar la razón de tales diferencias ni las medidas adoptadas para su corrección y normalización.

El Servicio de Atención a Empleados resuelve dudas y realiza gestiones a empleados. Respecto este servicio, la tabla "Número de solicitudes por tipología" en 2012 sólo señalaba el porcentaje que sobre el total correspondía a cada categoría. Este año introduce como novedad el desglose por género y el número total de solicitudes.

En esta sección de protección laboral, REPSOL no presenta una uniformidad en las comparativas anuales de las tablas que aporta, siendo en unos casos dos años, en otros tres o incluso presentando exclusivamente la anualidad del ejercicio estudiado, ello hace que la comparabilidad de la información se complique respecto a las memorias anteriores. También el sistema de presentación de datos, en unos casos agregados por zonas tales como "Latinoamérica" o "Resto del Mundo", no aporta precisión y dificulta la comparabilidad que arriba se señalaba.

Respecto a las solicitudes de información por parte de los empleados al Servicio de Atención a los Empleados, en la última memoria cambia los datos que reportaba el pasado año respecto a 2011. En la memoria de 2012 señalaba que en 2011 hubo 98.681¹¹⁹⁸ solicitudes de información, pero en cambio, ahora en 2013 señala que en 2011 hubo 57.681¹¹⁹⁹. La razón la explica en la página 234 del informe motivada por la pérdida de YPF, sería interesante se pusiera nota explicativa en la misma tabla.

4.5. Impacto en la comunidad

En lo referente al impacto en la comunidad de las acciones realizadas por REPSOL ya se han tratado en apartados anteriores la temática de su política fiscal, aunque en la medida en que son cuestiones que indudablemente tienen influencia e impacto directo sobre la comunidad podrían tratarse también dentro de este apartado.

¹¹⁹⁷ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág.158.

¹¹⁹⁸ Informe de Responsabilidad Corporativa 2012. Pág.188.

¹¹⁹⁹ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág.137.



Sobre la inclusión y la participación de sus grupos de interés, las expectativas y necesidades de éstos, y los mecanismos de respeto sobre los procesos de toma de decisión, se valora positivamente el que REPSOL haya introducido este año en su memoria un listado más desarrollado de las comunidades con las que ha establecido acciones de diálogo¹²⁰⁰ que están ubicadas en torno a sus centros de operaciones, así como los acuerdos a los que ha llegado con ellas, en caso de que se llegara a algún acuerdo, o señalando lo contrario en caso de no lograrlo, como ocurrió en Túnez, Namibia, Libia, Irak, Indonesia, Brasil, Australia, Argelia, Angola o Perú.

Destacan los casos que presenta de los diálogos con comunidades como las de Marruecos o Federación Rusa en las que llega a acuerdos con los propietarios directamente dada la pequeña escala de las actividades sin llegar a establecer procesos formales para la participación de la comunidad en su conjunto. No son casos comparables, pero esa forma de llegar a acuerdos, sin responder a las mismas especificidades, ha sido criticada en otros contextos como los de los pueblos indígenas al tratarse de una forma de falta de respeto hacia los procesos de toma de decisión y usos y costumbres locales tal y como se ha explicado más en la sección de Derechos Humanos en la parte de los pueblos indígenas en este mismo informe.

Hay que destacar, el legítimo interés destacado que toma la compañía por el grupo de interés que constituyen los propios accionistas de la empresa, en ese sentido ha habido durante 2013 una actividad especialmente significativa facilitando las relaciones con accionistas tanto minoritarios como inversores institucionales y analistas, organizando entre otras actividades, los "roadshows"¹²⁰¹ que cubrieron ocho ciudades y 38 inversores. A ello hay que unir un informe de interacción con inversores socialmente responsables¹²⁰².

Tal y como ya se ha destacado una de las novedades más importantes y positivas en cuanto a la estrategia de responsabilidad corporativa de REPSOL en este ejercicio ha sido el avance en los planes de sostenibilidad tanto corporativo como por países¹²⁰³, lo que supone sistematizar acciones frente a los impactos en las comunidades, en ellos incluye expectativas, objetivos acciones e indicadores de seguimiento.

REPSOL manifiesta su compromiso de contratación con proveedores locales pretendiendo que esto se traduzca en una evolución favorable, aunque esto no lo especifica en una política propiamente dicha. Así informa¹²⁰⁴ de que pasan a ser el 85% del total de sus compras, experimentando un crecimiento de dos puntos en comparación con el 83% del total que representaba el anterior ejercicio.

En este sentido también señala que cuentan con 19.177 proveedores procedentes de 81 países diferentes, lo que continúa siendo el mayor desglose por país de todos los datos que aporta REPSOL en su informe. Vuelve a existir un cambio de datos de año a año respecto al número de proveedores que se presentó en el informe de 2011, respecto los datos del informe actual, que vuelve a estar motivado por la no inclusión de YPF. Sería

¹²⁰⁰ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 168 y ss.

¹²⁰¹ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 31.

¹²⁰² Informe anual de interacción con inversores socialmente responsables 2013.

http://www.repsol.com/imagenes/es_es/2014_0305_Informe_Engagement_Repsol_final_tcm7-673699.pdf

¹²⁰³ Planes de sostenibilidad

http://www.repsol.com/es_es/corporacion/responsabilidad-corporativa/como-lo-hacemos/planes-sostenibilidad/

¹²⁰⁴ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 207.



interesante incluir nota en la misma tabla para mayor claridad. Por otro lado el número de proveedores cae por segundo año consecutivo.

Aporta por primera vez el número de contratos superiores a un año por país¹²⁰⁵, completando así la información de porcentaje que supone con respecto al total de contratos, dato este último que venía presentando con anterioridad, son 2.521 contratos suponiendo de media el 33% del total de los contratos de un país.

Presenta la evolución de Directivos y Jefes Técnicos por país de origen. No explica la razón por la cual estos datos son exclusivamente presentados para cuatro países: España, Perú, Portugal y Ecuador. En estos dos últimos países la evolución es de un incremento porcentual de los jefes locales, pero en Perú existe una bajada, pasando de ser del 89% al 71% los directivos y jefes locales respecto al total.

En 2013 la inversión social de REPSOL en la comunidad desciende respecto al año anterior pasando de 34,09 millones a 32,5; siendo por tipo de proyecto un 40% dedicado a desarrollo comunitario, pero sigue sin informar acerca de la existencia de un plan director que programe todas las ayudas y responda a una política marcada con una estrategia definida, así como con objetivos y logros. El 55% de esa inversión social siguen siendo en España¹²⁰⁶, lo que hace menos apropiado el reportar en función de los Objetivos del Milenio. Respecto al resto de países esta inversión baja en Portugal, Ecuador y Perú. Sigue llamando la atención, a pesar de la importancia que la política medioambiental supone para REPSOL y los riesgos de impactos derivados de su actividad, que la inversión en proyectos de medioambiente sean sólo el 4% del total.

Se considera positivo y novedoso el concepto nuevo que presenta por primera vez en la memoria, "Contenido local", que define como "... el valor añadido que puede aportar Repsol a un país, región o población a través de sus actividades....buscamos agrupar todas aquellas iniciativas que tienen como objetivo primordial sustituir, con medios locales, determinados productos o servicios importados, lo que permite apoyar el desarrollo de la industria en un país." En este sentido sería interesante que lo aglutinara y presentara con indicadores cuantitativos así como por países, a fin de poder medir la aportación real que realiza a cada país.

Bajo el epígrafe de "otras contribuciones" REPSOL presenta las¹²⁰⁷ contribuciones que realiza la compañía a las comunidades por los impactos generados durante el desarrollo de la actividad, y que han sido identificados a través de evaluaciones de impacto ambiental, social o de salud. Dichas contribuciones pueden hacerse bien a través de aportes en metálico o con la implantación de programas sociales o de remediación". Repsol ha destinado 460 mil euros a lo largo de 2013 en concepto de pago de este tipo de contribuciones, pero sólo incluye pagos en España, Estados Unidos y Perú. Sería deseable para futuras memorias una mayor transparencia y conocer la tipología y causa de esos impactos, medidas tomadas para evitarlos en el futuro, acuerdos con las comunidades, etc. Sorprende que entre los países a los que se han realizado estas contribuciones esté Estados Unidos que en un principio está fuera de los países de mayores riesgos en comparación con el resto de países en los que REPSOL desarrolla su actividad.

¹²⁰⁵ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 209.

¹²⁰⁶ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 190.

¹²⁰⁷ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 192.



, Existen otras controversias que en algunos casos, tienen que ser dilucidadas en los tribunales, como las señaladas en las siguientes notas a pie de página. Sería conveniente que la compañía informase de tales diferencias reportándolas en su memoria de responsabilidad corporativa, destacando las quejas que recibe, la información que al respecto devuelve a la sociedad, y su posicionamiento ante esas cuestiones. En este sentido resulta especialmente llamativo en el entorno español el que las partes interesadas opuestas a proyectos de REPSOL no sean grupos, asociaciones u organizaciones sociales, sino que se trate de gobiernos de comunidades autónomas que incluso han legislado normativa autonómica en contra de aquellas actividades. Las controversias más destacadas a las que se hace referencia en España son las de la fractura hidráulica¹²⁰⁸ y las perforaciones exploratorias¹²⁰⁹.

A 31 de diciembre de 2013, el balance consolidado de Repsol incluye provisiones por litigios por un importe total de 88 millones de euros¹²¹⁰, hay que recordar que las provisiones por litigios no significan multas o sanciones sino la posibilidad de que acaezca un riesgo potencial con perjuicio patrimonial a la empresa.

4.6. Corrupción.

REPSOL señala tener mecanismos para prevenir y luchar contra los casos de corrupción y se compromete a ello a través de su política anticorrupción¹²¹¹, la referida Norma de Ética y Conducta de los Empleados de Repsol y en el Código de Ética y Conducta de proveedores. Aún así se han encontrado incoherencias en este sentido como demuestra la multa por pactar precios y repartirse el mercado del asfalto en España, cuestión que tratamos más específicamente en el apartado de protección al consumidor¹²¹². Tampoco se ha

¹²⁰⁸ Repsol ignora ley antifracking y dice que sigue adelante con su proyecto de extracción de gas. Diario montañés.

http://www.fracturahidraulicano.info/sites/default/files/media/repsol_diario_peke.png

La Asamblea contra el Fracking entrega 6.000 firmas contra el proyecto de Repsol.

<http://www.eldiariomontanes.es/20130607/local/cantabria-general/asamblea-contra-fracking-entrega-201306071242.html>

Cientos de personas cortan el tráfico en el centro de Santander en protesta contra el fracking.

<http://www.eldiariomontanes.es/20130713/local/cantabria-general/cantara-vuelve-salir-calle-201307130905.html>

Rueda de prensa unitaria: todas las intervenciones.

<http://www.fracturahidraulicano.info/noticia/rueda-prensa-unitaria-todas-intervenciones.html>

Por fin la ciudad de Santander se posiciona en contra del fracking.

<http://www.fracturahidraulicano.info/noticia/por-fin-ciudad-santander-se-posiciona-contra-fracking.html>

El ministro Soria dice que el fracking "será una realidad" y vaticiana pleitos judiciales

<http://www.eldiariomontanes.es/20130902/economia/protestas-reciben-ministro-soria-201309021113.html>

El senado da vía libre al fracking en Cantabria y el resto del estado.

<http://www.fracturahidraulicano.info/noticia/senado-da-via-libre-fracking-cantabria-resto-estado.html>

¹²⁰⁹ El Gobierno aprueba un informe que advierte del riesgo de vertidos de crudo en Canarias.

<http://esmateria.com/2013/09/25/el-gobierno-aprueba-un-informe-que-advierte-de-riesgo-de-vertidos-en-las-prospecciones-petroliferas-de-canarias/>

No oil canarias. (oposición local).

<http://nooilcanarias.com/>

Nuevas concesiones para buscar petróleo en el mar.

<https://www.diagonalperiodico.net/global/nuevas-concesiones-para-buscar-petroleo-mar.html>

Canarias dice no al Oro Negro de Repsol.

https://secure.avaaz.org/es/petition/Canarias_dice_no_al_Oro_Negro_de_Repsol/?tGvGYcb

¹²¹⁰ Cuentas Anuales Consolidadas. Pág. 120.

¹²¹¹ Política Anticorrupción de REPSOL. http://www.repsol.com/es_es/corporacion/responsabilidad-corporativa/como-lo-hacemos/modelo-rc/compromisos-adquiridos/politica-anticorrupcion.aspx

¹²¹² La justicia europea confirma las multas a Cepsa y Repsol por cartel en el asfalto. El País 16 septiembre 2013.



encontrado información en la memoria de RSC sobre distintas controversias que han salido en medios de comunicación¹²¹³.

Específicamente la cuestión del blanqueo de dinero se trata en la Norma de Ética y Conducta de los Empleados¹²¹⁴ donde señala que éstos *además de cumplir con las disposiciones legales aplicables, deberán prestar especial atención a aquellos supuestos en que existan indicios de falta de integridad de las personas o entidades con las que se realizan negocios*” pasando posteriormente a enumerar una serie de casos específicos. Pero REPSOL no aporta información sobre procedimientos de análisis de riesgos de corrupción para cada una de sus unidades de negocio.

La empresa informa sobre la cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos de idéntica manera a la que lo hacía el ejercicio pasado, señalando que está inscrita en el Registro de Transparencia de la Unión Europea, voluntariamente, y en el de lobbies de Estados Unidos¹²¹⁵, este último obligatorio. Las cifras que publica que aporta en ambos casos suben considerablemente. En Europa pasan de los 220.000 euros de actividades directas de representación ante instituciones europeas en 2012 a 314.000 en 2013, asimismo pasa de recibir 128.839 euros de la Unión Europea para investigación y desarrollo a 979.000 euros. En estados Unidos pasa de los 90.000 dólares a una estimación de 100.000 dólares, habiéndose interesado en temas de energía y declarando no haber realizado ninguna contribución a empleados públicos del gobierno americano. Así señala que *“Nos interesamos por aquellos temas relevantes para la compañía, que pueden tener un efecto notable sobre la actividad o que tienen importancia estratégica... participamos en los debates sobre el impulso de políticas públicas a través de una actividad de lobby responsables y transparente...”* Pero al igual que el ejercicio 2012, deja de publicar cifras o aportar información de si realiza actividad de lobby o no de otros países en los que opera.

Como señalábamos arriba en este informe, entre los países donde tiene presencia REPSOL están calificados como de riesgo extremo de corrupción Libia, Irak y Venezuela. Con riesgo alto están: Angola, Kazajistán, Kenia, Guayana, Nicaragua, Rusia, Sierra Leona, Indonesia, Bolivia, México, Ecuador, Argelia, Colombia, Marruecos, Liberia y Perú. REPSOL no presenta una calificación similar de los países en los que trabaja, pero sí señala que tiene un programa de cumplimiento normativo para 51 países, cuatro más que el pasado año. De igual manera presenta el modelo de prevención de delitos¹²¹⁶ que cubre 57 empresas de control directo, tres de control conjunto y la Fundación Repsol y sometido cada año a la certificación de modelo independiente.

REPSOL sigue sin referirse 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, cuestión recogida en las normativas internacionales anti-corrupción.

http://economia.elpais.com/economia/2013/09/16/actualidad/1379347352_580728.html

¹²¹³ YPF pagó 566.000 dólares en una cuenta de la ‘Gürtel’ en Suiza.

http://www.infolibre.es/noticias/politica/2013/04/04/la_argentina_ypf_pago_566_000_euros_una_cuenta_gurtel_2023_101_2.html

¹²¹⁴ Norma de Ética y Conducta de los Empleados de Repsol. Pág. 34. 3.7.6. Blanqueo de capitales e irregularidades en los pagos.

¹²¹⁵ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 111.

¹²¹⁶ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 104.



4.7. Protección de los consumidores

Sobre el compromiso con la calidad por parte de REPSOL, en su Norma Ética y Conducta de los empleados, en su apartado de Relaciones con los clientes¹²¹⁷, *“Repsol se compromete a ofrecer una calidad de servicios igual o superior a los requisitos y los estándares de calidad establecidos legalmente”*.

Repsol utiliza los llamados Índices de Satisfacción del Cliente como medio de evaluación de la satisfacción general, calidad percibida y fidelidad. Sin explicar la metodología para la elaboración de tales índices, presenta datos exclusivamente para España y Portugal, y en menor medida para Perú y Ecuador, sin hacer referencia ni explicar la ausencia de información para el resto de países, que se entiende es por la falta de actividad comercial significativa, excluyendo el caso de Italia. Los datos detallados son los relacionados fundamentalmente a las estaciones de servicio, GLP (gas licuado del petróleo) y química, actividades que corresponden a los clientes de REPSOL. A ello hay que unir el que estos estudios de satisfacción se realizan cada dos años, de manera que en las estadísticas que presenta no permite medir la evolución de esa satisfacción del cliente, pues este año muchos de los datos son “NA”, siendo por tanto la información que encontramos de menor calidad y cantidad que en 2012.

Respecto a sistemas y procedimientos que aseguren la calidad y los servicios presenta de forma individualizada el “Programa e3”¹²¹⁸ para la red de estaciones, sin hacer referencia a otros productos o servicios. Se menciona también el cumplimiento del REACH el Registro de Evaluación, Autorización y Restricción de Sustancias Químicas de la Unión Europea, y con el Reglamento CLP de clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas en todos los productos.¹²¹⁹

REPSOL señala la realización de las Jornadas técnicas de distribuidores comerciales en España, cuyo objetivo era el de compartir buenas prácticas y lecciones aprendidas; pero sobre su política de distribución y ,teniendo en cuenta que se trata de productos básicos, no parece que haya sido orientada en beneficio del cliente.

A este respecto encontramos sanciones de distinta índole que ha recibido la compañía por pactar precios junto con CEPSA liderando un cartel entre 1991 y 2002 para repartirse el mercado del asfalto en España¹²²⁰. Indudablemente este tipo de prácticas pueden llegar a obstaculizar el acceso al servicio y e incrementar los precios que soporta el consumidor, generándole un perjuicio.

Por otro lado y también en relación a los derechos del consumidor, la Comisión Nacional de Energía en el informe¹²²¹ en el que determina que REPSOL desvió los precios del

¹²¹⁷ Norma Ética y de Conducta de los Empleados de Repsol. Pág. 38.

¹²¹⁸ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 225.

¹²¹⁹ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 228.

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

¹²²⁰ La justicia europea confirma las multas a Cepsa y Repsol por cartel en el asfalto. El País 16 septiembre 2013.

http://economia.elpais.com/economia/2013/09/16/actualidad/1379347352_580728.html

¹²²¹ Informe sobre el expediente informativo del efecto del día de la semana en la determinación de los precios de los carburantes.



combustible en 2012, lo que según la Comisión, *“revela la ausencia de competencia efectiva ya que algunas compañías aplican estrategias comerciales al margen de las variaciones de sus costes, representados por las cotizaciones internacionales; estas compañías ejercen su capacidad de incidir en los precios de otros agentes con menor presencia en el mercado; y, en consecuencia, se genera una estacionalidad anómala en la evolución de los precios de los carburantes”* este efecto se dio en las comunidades en las que REPSOL tenía una cuota de mercado mayor al 40%. En el resto de comunidades, con un efecto lunes menos intenso (Navarra, Cataluña, Valencia o Andalucía) el precio antes de impuestos es inferior a la media nacional y la presencia de operadores de menor tamaño o independientes es más significativa.

REPSOL señala que¹²²² *“en 2013 se han incoado por la Autoridad de Competencia española dos expedientes sancionadores a Repsol por presuntas prácticas restrictivas de la competencia, objetados por la compañía. Hasta la fecha no se ha adoptado ninguna resolución por parte de la referida Autoridad en dichos expedientes”*.

Se desconoce si uno de estos expedientes se refiere al caso del “efecto lunes” que hemos señalado; lo que está claro es que la confirmación de la multa por el cartel del asfalto con CEPESA no está referenciada por parte de REPSOL, que habla de expedientes de la Autoridad de Competencia española, ya que se trata de una sentencia del Tribunal General de la Unión Europea que sanciona con 80,4 millones de euros a REPSOL, la sentencia confirma la sanción impuesta por el Ejecutivo comunitario en 2007 y rechaza los recursos interpuestos por las petroleras españolas.

En referencia a la información para el consumidor, señala cumplir el Reglamento CLP de clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas en todos sus productos. El pasado año se explicaba la elaboración de unas fichas de seguridad de los productos, que no hacían públicas; este año han dejado de hacer referencia a ellas en el informe, cuando se considera sería un documento interesante a conocer por parte del consumidor.

Respecto a los mecanismos de escucha al cliente, más allá del mencionado Índice de Satisfacción de Clientes, en lo que se refiere a problemas o denuncias, REPSOL no informa de las reclamaciones que hubiese podido tener, y la gestión específica de las mismas. Tiene el canal de Comisión Ética, pero presenta el número de comunicaciones¹²²³ sin realizar una explicación de si al tratarse a un canal abierto a terceros alguna de aquellas fueron por parte de clientes planteando problemas o cuestiones respecto a los productos o servicios recibidos. Se genera cierta confusión en este canal de comunicaciones al tratar bajo la misma norma las comunicaciones hechas a la empresa por parte de empleados, terceros y también las sanciones impuestas a los propios empleados por incumplimiento de la Norma de Ética y Conducta.

En la documentación analizada no se ha encontrado información sobre el número de reclamaciones de clientes, algo que sí presentaba en la memoria de 2011, con datos de reclamaciones de 93.238 (sin incluir Perú ni Chile) para 2009, 625.226 reclamaciones para el año 2010 y 519.108 para 2011. Como decimos el ejercicio pasado sin justificar tal

http://www.cne.es/cne/doc/publicaciones/cne76_13.pdf

¹²²² Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 112.

¹²²³ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 99.



medida dejó de publicar tal información, algo que en el ejercicio del 2013 tampoco presenta.

Señala varios canales locales de comunicación y atención de reclamaciones en Brasil, Bolivia, Ecuador, Perú, Colombia y Guyana. Como se ha señalado más arriba sería deseable tener acceso a información no solamente sobre el canal, sino también sobre el número de reclamaciones, la motivación de las mismas, el sistema de gestión de las mismas, así como las compensaciones que pudiera haber acordado con consumidores agraviados.

En referencia a los códigos de conducta y buenas práctica comerciales en políticas de publicidad, REPSOL señala que cumple los siguientes códigos¹²²⁴: Código de conducta de la Asociación Española de Anunciantes, Código de conducta publicitaria de Autocontrol, Código de autorregulación sobre argumentos ambientales en comunicaciones comerciales, Código ético de comercio electrónico y publicidad interactiva, y señala no haber recibido reclamaciones por incumplimiento de alguno de estos códigos.

4.8. Gobierno corporativo

REPSOL presenta información referente al gobierno corporativo de la sociedad en varios documentos, a saber, en el propio Informe de Responsabilidad Corporativa, en el Informe de Gobierno Corporativo, Informe Anual de Gestión Consolidada, y en el Informe sobre la Política de Retribuciones de los Consejeros. Como en otros años, la información sobre gobierno corporativo es más completa que la de otros aspectos de la memoria; esa exhaustividad ha de ser valorada bajo el prisma de la obligatoriedad de la información de las empresas cotizadas deben presentar a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Este ejercicio es la primera ocasión en la que se reporta siguiendo la nueva Circular 4/2013¹²²⁵.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones elaboró el informe anual de retribuciones de los consejeros. Este se aprobó por el Consejo de Administración y se sometió a votación consultiva como punto separado del día a la Junta General de Accionistas¹²²⁶, siguiendo las estipulaciones del Art. 24 del Reglamento del Consejo de Administración de Repsol. Hay que destacar que del total de votos emitidos que fueron el 64,72% lo hicieron a favor el 86,73% y en contra 12,94%, las abstenciones fueron el 0,31%¹²²⁷.

En las Cuentas Anuales Consolidadas se informa del total de las retribuciones del consejo, que este año ha sido de 11.886 millones de euros, a lo que añadiendo las pólizas de seguro de jubilación y aportaciones a planes de pensiones y premio de permanencia de los consejeros ejecutivos (Antonio Brufau y Luis Suárez de Lezo) que fueron 0,697 millones de Euros hacen un total de 12.583 millones de euros frente a los 10.737 del pasado ejercicio. Ya se señalaba en las Cuentas Anuales de 2012, pero en este año se vuelve a destacar el que a petición del Sr. Brufau, REPSOL dejó de realizar aportaciones a su plan de pensiones

¹²²⁴ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 229.

¹²²⁵ Cuentas Anuales Consolidadas. Pág. 542.

¹²²⁶ Informe Anual de Gobierno Corporativo. Pág. 296.

¹²²⁷ Informe sobre la Política de Retribuciones de los Consejeros. Pág. 558.



desde el 12 de marzo de 2013. Un año más los altos sueldos de los consejeros del IBEX 35 tuvieron repercusión en prensa¹²²⁸.

En lo referente a las medidas de blindaje respecto a los puestos de Administración y Consejo que existen en la organización, existe una información que cambia la dinámica que tenía REPSOL ya que añade a los directivos que tienen acuerdos de indemnizaciones, cláusulas de garantía o blindaje, siguiendo la circular 5/2013,¹²²⁹ en total son 287 directivos. En total en 2013 son 296 beneficiarios de estas cláusulas, añadiendo 7 del comité de dirección excluidos los consejeros ejecutivos tal y como se reporta en la nota C.1.45 del Informe Anual de Gobierno Corporativo¹²³⁰. No señala a los beneficiarios y destaca en este sentido frente al resto de empresas del IBEX 35 siendo la compañía del selectivo con un mayor número de trabajadores blindados.¹²³¹

Se explica que para los consejeros ejecutivos¹²³², "... en el supuesto de terminación del contrato está prevista una compensación económica diferida equivalente a tres anualidades de la retribución monetaria anual total..". Mientras que se acordó en reunión celebrada el día 25 de febrero de 2014, modificar la política relativa a los pagos por resolución del contrato¹²³³ "...de forma que las indemnizaciones por cese de los nuevos consejeros ejecutivos tendrán un límite máximo equivalente a dos anualidades de retribución...".

Se da la circunstancia de que Juan Abelló Gallo, Consejero Dominical, en representación del Grupo Sacyr cesó en su responsabilidad debido a la venta por parte del Grupo Torreal de la totalidad de la participación en Sacyr. Pero REPSOL señala que ningún consejero ha percibido indemnización en el presente ejercicio¹²³⁴, tampoco señala que haya habido indemnización para los miembros salientes de la alta dirección¹²³⁵, a saber, D. Antonio Gomis Sáez, Dña. M^a Victoria Zingoni y D. Pedro Antonio Merino García.

El puesto de Abelló pasa a ocuparlo Manuel Manrique Cecilia, que junto con la entrada como externo dominical de Rene Dahan, en representación de Temasek Holgings, hace que queden en el consejo un total de 16 consejeros, un consejero por encima de la recomendación novena del código unificado que propone un máximo de 15 consejeros para conseguir un funcionamiento eficaz y participativo. De aquellos hay un total de 8 independientes, con lo que baja la proporción ya que sube el número de consejeros manteniendo el de independientes, aunque sigue cumpliendo con la recomendación del Código Unificado de Buen Gobierno de que representen al menos un tercio del consejo. El número de consejeros externos dominicales son 6, (37.5% del total).

¹²²⁸ Los ejecutivos de empresas cotizadas españolas que ganaron más de 1 millón de euros en 2013. El País. 20 Marzo 2014.(Informa sobre retribuciones de 2013).

http://economia.elpais.com/economia/2014/03/20/actualidad/1395342020_595802.html

¹²²⁹ CNMV. Circular 5/2013 de 12 de junio que establece los modelos de informe anual de gobierno corporativo de las sociedades anónimas cotizadas, de las cajas de ahorros y de otras entidades que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores y que es obligatorio desde el 1 de enero de 2014.

¹²³⁰ Informe Anual de Gobierno Corporativo. Pág. 294.

¹²³¹ El Ibex tiene blindados a 881 directivos. El País 4 Mayo 2014.(Informa sobre retribuciones de 2013)

http://economia.elpais.com/economia/2014/05/04/actualidad/1399228599_308449.html

¹²³² Informe sobre la Política de Retribuciones de los Consejeros. Pág.534.

¹²³³ Informe sobre la Política de Retribuciones de los Consejeros. Pág.533.

¹²³⁴ Cuentas Anuales Consolidadas. Pág. 116. Nota: 33.2: *Indemnizaciones a los miembros del Consejo de Administración.*

¹²³⁵ Cuentas Anuales Consolidadas. Pág. 117. Nota:33.5. *Indemnizaciones al personal directivo.*



Pero la entrada de los dos nuevos consejeros hay que ponerla bajo el enfoque de la recomendación para que los procesos de selección de nuevos consejeros¹²³⁶ *“no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras, y la compañía busque deliberadamente e incluya entre los potenciales candidatos, mujeres que reúnan el perfil profesional buscado”*, no se explican esos procesos, ni las medidas específicas que se tomaron para garantizar como señala REPSOL que busca¹²³⁷: *“..la diversidad profesional, internacional (de nacionalidad) y de género contribuye al enriquecimiento de la cultura interna de la empresa y enriquece los procesos de tomas de decisión al aportar nuevas experiencias y puntos de vista.”* De esta manera se ha perdido una oportunidad de compensar el Consejo de Administración en el que existe una mayoría muy holgada de hombres, catorce en total, frente a las dos únicas consejeras, Paulina Beato y María Isabel Gabarró, algo que hace dudar de las anunciadas pretensiones de diversidad en la composición del consejo.

Respecto a la acumulación de puestos en Consejos de Administración de otras compañías, llama la atención y merece especial mención los dos consejeros dominicales de la Caixa, Isidro Fainé y Juan María Nin. Ambos superan el límite de cuatro consejos que recomienda en su apartado 5 el Reglamento del Consejo de Administración de Repsol, S.A, aunque exhibiendo razones debidamente justificadas se permite superar ese límite; estas razones no se mencionan.

Isidro Fainé Casas, que destaca en prensa por la pertenencia a varios consejos¹²³⁸, en el presente ejercicio, 2013, participa en dos más: The Bank East of Asia y al Banco Portugués de Inversión, S.A. que se unen a los que ya ostentaba el pasado año¹²³⁹ en Abertis, Telefónica y CaixaBank, así junto con la propia REPSOL sumaría un total de seis consejos de administración, tal y como se señala en el Informe de Gobierno Corporativo¹²⁴⁰. No menciona en este informe la pertenencia como Vicepresidente al consejo de administración de Aguas de Barcelona AGBAR¹²⁴¹, lo que supondría la pertenencia a un total de siete consejos de administración.

Algo similar ocurre con Juan María Nin Génova, dominical de REPSOL y también Vicepresidente y Consejero Delegado de CaixaBank, S.A., consejero del Banco BPI,S.A, del Erste Group Bank, S.A. así como del Grupo Financiero Inbursa,S.A.B. de CV, un total de seis consejos de administración.

En ambos casos ponen en evidencia por un lado la concentración de poder a través de la acumulación de capital por parte de grandes grupos empresariales, y por otro la dificultad y dudas que surgen de la posibilidad de cumplir las responsabilidades¹²⁴² y exigencias propias al estar en un número tan alto de consejos de administración, a saber, siete en el caso de Isidro Fainé y seis en el de Juan María Nin.

¹²³⁶ Informe de Gobierno Corporativo. Pág. 331.

¹²³⁷ Informe de Gobierno Corporativo. Pág. 271.

¹²³⁸ Si a 'nuestras' empresas les va bien... Periódico Diagonal
<https://www.diagonalperiodico.net/global/20873-si-nuestras-empresas-les-va-bien.html>

¹²³⁹ Informe de Gobierno Corporativo 2012. Pág. 267.

¹²⁴⁰ Informe de Gobierno Corporativo. Pág. 273.

¹²⁴¹ Consejo de Administración de Aguas de Barcelona:
<http://www.agbar.es/es/accionistas/consejo-de-administracion>

¹²⁴² Fainé delega su voto en Brufau en el consejo clave de Repsol sobre YPF. El País 27 Noviembre 2013.
http://economia.elpais.com/economia/2013/11/27/actualidad/1385555011_191300.html



La denunciada cuestión de las llamadas "puertas giratorias"¹²⁴³ tiene su representación en REPSOL a través de Josu Jon Imaz, Mario Fernández Pelaz, Luis Carlos Croissier, quienes antes de pasar a formar parte de la compañía ostentaron distintos cargos públicos. En el caso de este último consejero independiente, hay que destacar el que coincide con el nuevo Consejero Dominical de Sacyr Manuel Manrique Cecilia en el consejo de Testa Inmuebles en Renta, S.A. que es del Grupo Sacyr, tal y como señala el propio Informe de Gobierno Corporativo.¹²⁴⁴ En este informe, en el caso de Croissier, al evidenciar su condición de consejero de Testa Inmuebles Renta SA no señala que esta sea del grupo Sacyr, lo que podría poner en evidencia su condición de consejero independiente.

En referencia al canal de quejas para empleados, REPSOL señala que los empleados tienen el canal de comunicación con la Comisión de Ética así como el Canal de comunicación con la Comisión de Auditoría y Control. Se habla de otro tipo de canales en los que se entiende deben estar incluidas las denuncias de los trabajadores ya que, en lo que son datos, sólo señala que en todo 2013 exclusivamente ha habido 8 comunicaciones por motivo de la Norma de Ética y Conducta, y de ellas a 31 de diciembre sólo seguían en trámite dos de ellas habiéndose desestimado las restantes. Produce sorpresa el que en una empresa con 24.214 personas sólo existan dos procedimientos abiertos, que en realidad tampoco se llega a especificar si son comunicaciones realizadas por trabajadores o por terceras personas con interés justificado. Llama la atención el bajo número de comunicaciones si contrastamos esa cifra con las 905 sanciones a empleados, de la cuales 167 han acarreado suspensión de empleo y sueldo impuestas por Repsol sobre las mismas causas.

A este respecto, y restringiendo a las comunicaciones sobre la Norma de Ética y Conducta, hay que señalar que desde 2012 hubo un descenso muy notable en las comunicaciones mencionadas por parte de REPSOL, pasando de tener en 2010 y 2011 un total de 131 y 212 comunicaciones respectivamente, a reportar en 2012 sólo 15, señalando que se incluyen tanto los recibidos a través de diversos canales incluido el canal de la Comisión Ética¹²⁴⁵. Lo que presenta incoherencia de datos cuando en 2013 informa que lo que habían sido 15 comunicaciones en 2012 pasan a ser 14, pero lo que fueron 212 en el 2011 pasan a ser 6. Se encuentra la razón de tal descenso en que actualmente "Los datos incluyen exclusivamente las comunicaciones relacionadas con la Norma de Ética y Conducta recibidas a través del canal de comunicación con la Comisión de Ética"¹²⁴⁶ con lo que se entiende que anteriormente reportaba comunicaciones respecto a la norma realizadas a través de otros canales, lo que parecía ser más abierto y ajustado a la realidad y siendo a través de esos canales desde donde recibía un mayor número de comunicaciones.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,61**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,57**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,79**, situándose en el estadio de *información escasa*.

¹²⁴³ El sector eléctrico español da trabajo a 24 excargos públicos.

http://www.elconfidencial.com/espana/2013-12-21/el-sector-electrico-espanol-da-trabajo-a-24-excargos-publicos_69155/

¹²⁴⁴ Informe de Gobierno Corporativo. Pág. 273.

¹²⁴⁵ Informe de Responsabilidad Corporativa 2012. Pág. 9.

¹²⁴⁶ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 11.



En líneas generales, REPSOL mantiene unos niveles de información similares a los de años anteriores. Destaca de manera positiva, la aprobación de la Política de Respeto de Derechos Humanos y el Código de Ética y Conducta de proveedores, así como la sistemática de los nuevos planes de sostenibilidad y sus informes de seguimiento. En sentido contrario se echa en falta una mayor neutralidad y equilibrio.

En referencia a la exhaustividad y el alcance del estudio sigue siendo una tónica general a nivel geográfico una aproximación sesgada, en unos casos agrupando distintos países bajo áreas geográficas más grandes, continentes o "resto del mundo", en otras ocasiones simplemente se presenta información de algunos países obviando, sin presentar justificación, otros en los que también tiene actividad. Sería deseable un mayor desglose y profundidad la información en este sentido. Especialmente se echa en falta información de zonas como a África y Asia. De igual manera parece que el criterio de cobertura en vez de estar basado en los impactos producidos es más tendente hacia el criterio de control de operaciones.

Respecto a la transparencia, sería interesante que hiciera públicos algunos documentos para que los destinatarios de la información tengan una visión completa, como normativa diversa que se considera de carácter interno, aportaciones de los grupos de interés, el mapa de riesgos o mapeo de residuos.

REPSOL, respecto a los estándares de reporte, presenta la información conforme a las directrices del Global Reporting Initiative G3.1 con su suplemento de petróleo y gas, del que obtiene una aplicación A+, también sigue la ISO 26000 y la Norma AA1000 2008.

En referencia a la inclusión y participación, REPSOL no hace identificación y desglose individualizado de los grupos de interés, ni presenta una explicación de la sistemática o metodología por la que se internalizan las comunicaciones o quejas, así como no realiza una publicación de las mismas a fin de poder evaluar este proceso. Señala su participación en muchos foros, pero no conclusiones y claves a introducir en sus actividades o acciones o incluso la exclusión de recomendaciones por no considerarlas pertinentes.

Se considerará interesante la publicidad de información sobre los nuevos estudios de identificación de expectativas de 2014 involucrando a la sociedad civil dentro de los grupos de interés. Esto es de capital importancia ya que la propia empresa señala que para la elaboración de estos estudios parte de¹²⁴⁷: "...nuestros inversores institucionales, los requisitos de organismos internacionales relevantes en materia de sostenibilidad, y el análisis de artículos de prensa relacionados con el sector".

De esta manera, en lo que a la materialidad se refiere, el hecho de no hacer referencia a las polémicas sobre comunidades indígenas existentes en Camisea y el bloque 39, hace que el Informe de Responsabilidad Corporativa quede fuera de la realidad que preocupa a las partes interesadas; entre ellas el mayor inversor del IBEX, el Fondo de Pensiones noruego.

Aunque se detectan avances en el presente ejercicio, falta información más detallada respecto a: la contribución fiscal y su desglose, la política de retribución de los trabajadores

¹²⁴⁷ Informe de Responsabilidad Corporativa. Pág. 236.



y también el desglose de sus datos. En cuestiones medioambientales presentar una mayor neutralidad y equilibrio presentando las sanciones recibidas. A este respecto, como se señala anteriormente, se considera que existe en esta memoria de 2013 un menor nivel de referencias a aspectos negativos del desempeño de la organización, a saber, reclamaciones de clientes, enfermedades profesionales, impactos negativos, multas y sanciones, conflictos con comunidades indígenas, etc., lo que viene a generar un informe que parece responder a unas premisas más próximas al crecimiento de la imagen reputacional que a la verdadera rendición de cuentas a la sociedad por los impactos causados a través de sus actividades.

REPSOL, ha vuelto a contar con los servicios de Deloitte para verificar el Informe de Responsabilidad Corporativa por un lado respecto a la adaptación de los contenidos de la memoria a la Guía del Global Reporting Initiative, versión, 3.1 (G3.1), y los indicadores de desempeño y suplemento sectorial del sector de Oil & Gas de la guía; y por otro lado respecto a la información proporcionada por el IRC respecto a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008. (AA1000APS). A este respecto entre las observaciones y recomendaciones que realiza la consultora encontramos:

- Valora el sistema de coordinación de Responsabilidad Corporativa con la creación de los nuevos Comités de Estados Unidos Colombia y Venezuela, y centros operativos A Coruña Tarragona, Cartagena y Puertollano.
- El seguimiento del grado de avance de las acciones de los planes de sostenibilidad, medir el impacto real y evaluar idoneidad de los mismos.
- Capacidad de respuesta. Evaluar la preparación del grupo respecto al Global Reporting Initiative G.4. para reportar y también en el alcance para planificar y poner en marcha las actuaciones oportunas que permitan adaptación al nuevo estándar.
- Avanzar en la política de Respeto a los Derechos Humanos y en el Código de Ética y Conducta de proveedores, haciendo mención en la parte de Upstream.
- Cuantificación y minimización de sus impactos ambientales mejorando su análisis de emisiones indirectas, y la captación y uso del agua.
- Formación de responsables de inversión social.

Tal y como advierte Deloitte el alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad, por lo tanto, la seguridad proporcionada también es menor, por lo que, su informe no puede entenderse como un informe de auditoría.

A diferencia del pasado año queda fuera las tareas encomendadas a REPSOL relativas a la revisión de la información sobre el grado de avance de los objetivos de 2013. Sección que por primera vez no incluye la compañía dentro de su Informe de Responsabilidad Corporativa sino que la detalla en el Informe de cierre de su del Plan de Sostenibilidad Corporativo 2013. A este respecto, sería interesante que el informe de seguimiento de los distintos planes de sostenibilidad también fuese objeto de análisis externo, siendo calificados respecto a su calidad, precisión y avance desde fuera de la empresa.



En virtud del principio de claridad, se considera que existen un alto número de abreviaturas técnicas y anglicismos no traducidos, cuya falta de inteligibilidad podría llegar a dificultar el acceso a la información para un mayor número de partes interesadas.

El haber llegado a una solución respecto al problema de YPF facilita la comparación, y da estabilidad y uniformidad a la información presentada en la memoria, eliminando las complejidades que existían en 2012.

Es de destacar respecto a 2012 una mejora de los contenidos web y los links que aporta en la memoria, ya que el pasado año no en todos los casos aquellas referencias estaban activas y daban problemas y este año no.

En relación al principio de precisión hay que destacar que este año los distintos informes (gobierno corporativo, remuneración de los consejeros, cuentas anuales, etc.) están presentados a los accionistas todos en un único soporte electrónico de manera que tienen una numeración de página consecutivo que en unos casos puede dificultar a la hora de referenciar y en otros al no repetir la numeración en ningún informe eliminar la posibilidad de confusiones entre unos documentos y otros. Así por ejemplo la primera página del informe sobre remuneraciones de los consejeros tiene por numeración la página 518.

En referencia al principio de periodicidad, tal y como se señalaba el año pasado, la existencia de documentos que tienen por título bianuales como 2012-2013 ó 2013-2014, y el que existan documentos dinámicos, requiere que se especifique claramente el periodo temporal que cubren los informes a fin de que no existan problemas como el caso del Informe del Plan de Acción Comunidades Indígenas Bolivia, Perú 2012-2013, que no estudia las actuaciones realizadas en 2013 como cabría esperar en un inicio. Esta clarificación es muy importante más teniendo en cuenta que todos los planes de sostenibilidad tienen ese tipo de estructura de título bianual, y en algunos casos, ya sea por lo reciente de la elaboración del propio plan de sostenibilidad o por otras razones, no se ha reportado el preceptivo informe de seguimiento. La introducción sistemática de la fecha de elaboración de los documentos es algo que facilitaría en análisis de la información a los distintos grupos de interés.



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.**
- **BANCO SANTANDER**
- **BOLSAS Y MERCADOS ESPAÑOLES, SOCIEDAD DE HOLDING DE MERCADOS Y SISTEMAS FINANCIEROS, S.A (BME)**
- **CAIXABANK**
- **GRUPO SABADELL, S.A.**
- **MAPFRE, S.A.**



BANKIA S.A./ GRUPO BFA -BANKIA (BANKIA)

1. Datos generales

Productos/servicios

Bankia ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Identificados como principales por la compañía: Banca de Particulares, Banca de Empresas, Banca Privada, Seguros, Activos Inmobiliarios, Mercado de Capitales, Gestión Empresas Participadas.
- Otros (según listado de participadas): Promoción inmobiliaria, consultoría y asesoramiento empresas; ingeniería; compra y arrendamiento de aeronaves, trenes, buques y vehículos; transporte aéreo; agencia de viajes; explotación hotelera y turística; capital riesgo; energía eléctrica y fotovoltaica; hostelería; servicios informáticos; construcción y explotación de autovías y aparcamientos; construcción y gestión de servicios sociales, sanitarios y geriátricos; actividades científicas y gestión de bioparques; alimentación; telecomunicaciones; industrias manufactureras; financiación de infraestructuras en América Latina; otros servicios.

Alcance geográfico

Bankia opera o tiene presencia en los siguientes países:

España, China, Holanda, Islas Caimán, Estados Unidos, Cuba, Portugal, Alemania, Polonia, Costa Rica, República Checa, México y Marruecos.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, Bankia no ha cotizado en índices bursátiles de inversión socialmente responsable, o al menos, la compañía no informa de ello.

Normativa Internacional

Bankia informa que asume y respeta la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos adoptada por las Naciones Unidas en 1948.
- Convenios y Tratados ONU (Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos de 1966; el Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966; el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales de 1950).
- Declaración Tripartita de Principios de Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT (así como el principio de representación sindical de sus empleados/as).



Estándares voluntarios

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

- Código Conthe.
- Global Compact.
- Global Reporting Initiative (GRI).
- ISO 14001: 2004.
- Carbon Disclosure Project y, a raíz de ello, el GHG Protocol.

Se mencionan UNEP FI y los Principios de Ecuador como estándares que inspiran su política de RSC, pero Bankia no es firmante de ninguno de ellos.

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 BFA-Bankia Año 1	IA
Cuentas anuales correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2013 Bankia S.A.	CA
Cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2013 Bankia, S.A. y entidades dependientes que forman el Grupo Bankia	CAGB
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013	IAGC
Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Sociedades Anónimas Cotizadas 2013	IAR
Estatutos de BANKIA, S.A.	EB
Reglamento de la Junta General de BANKIA S.A.	RJG
Código Ético y de Conducta	CEYC



2. Tablas de resultados

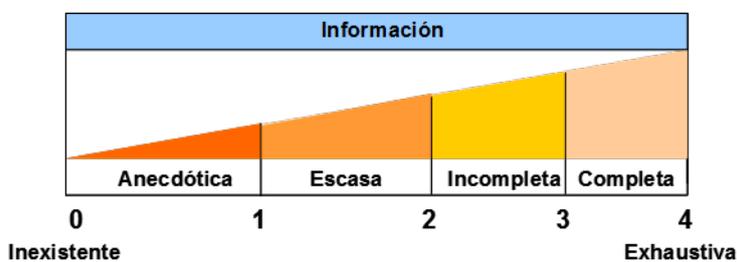
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,07
DERECHOS HUMANOS	1,00
COMUNIDAD	1,47
CORRUPCIÓN	1,80
CONSUMO	1,50
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,42
TOTAL EMPRESA	1,38

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,37
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,42

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

Desde que Bankia S.A. comenzó a operar como banco y sociedad cotizada en 2011, se han publicado dos informes de sostenibilidad (en forma de informe anual integrado): el relativo a 2012, denominado Año 0, y que aportaba información parcial ya que en muchos aspectos sólo hacía referencia al periodo de ocho meses de gestión del renovado consejo de administración; y el relativo a 2013, denominado año 1, y primer ejercicio completo de ejecución del Plan Estratégico 2012-2015.

En 2013 se ha consolidado la gestión del nuevo consejo de administración de la entidad, pero también ha sido el ejercicio en el que se han consolidado las diversas denuncias y querellas relacionadas con etapas anteriores de la gestión de Bankia y de sus cajas de ahorros de origen, así como los procesos de investigación sobre las mismas. Bankia, pese a los cambios impulsados por el nuevo equipo directivo y la apertura de un proceso de arbitraje para las preferentes auspiciado por el Ministerio de Economía, se ha visto notablemente afectada en su reputación por dichos escándalos¹²⁴⁸. Ya a mediados de 2012 se abrieron diferentes procesos judiciales, de reclamación de consumidores y de denuncia ciudadana en relación a la colocación de participaciones preferentes a minoristas de perfil inadecuado¹²⁴⁹, la invalidez de la suscripción de acciones en su salida a bolsa bajo un contexto de información engañosa¹²⁵⁰, y por la gestión de los consejos de administración vigentes en Bankia y BFA hasta mayo de 2012¹²⁵¹. La Fiscalía Anticorrupción abrió diligencias para investigar hasta cinco posibles delitos cometidos tanto en el proceso de constitución de la entidad como durante su salida a bolsa en julio de 2011. Otras entidades que presentaron querellas contra la entidad o contra sus anteriores gestores, mantenidas durante 2013, han sido la Confederación Intersindical de Cajas, el sindicato Manos Limpias, las agrupaciones políticas Izquierda Unida y UPyD, que amplió su querella en 2013 por venta fraudulenta de preferentes, la iniciativa ciudadana 15MpaRato, la asociación de usuarios de banca Adicae, que a la presentada en 2012 en nombre de 120.000 afectados,

¹²⁴⁸ Las ayudas públicas recibidas por la entidad, y los sucesivos escándalos han minado tanto la reputación de Bankia para los consumidores como para otros grupos de interés, habiendo sido elegida como la peor empresa y el peor anuncio del Año 2013, por los usuarios de Facua. <http://www.facua.org/encuesta/lapeorempresa2014.php>. Otros análisis como el del Reputation Institute reconocen también la caída reputacional de la entidad: 'Mala prensa, peor reputación: las siete empresas que deben recuperar su prestigio'. 24/12/2013. http://www.elconfidencial.com/empresas/2013-12-24/mala-prensa-peor-reputacion-las-siete-empresas-que-deben-recuperar-su-prestigio_66448/#

¹²⁴⁹ Comisión de Seguimiento de Instrumentos Híbridos de Capital y Deuda Subordinada. Informe sobre la comercialización de Instrumentos Híbridos de Capital y Deuda Subordinada (Real Decreto-Ley 6/2013, de 22 de Marzo). 17 de mayo de 2013. Según este informe: Se han iniciado ya varios expedientes sancionadores y, con la información disponible sobre los trabajos de supervisión en curso, es previsible que se inicien otros adicionales, encontrándose estas actuaciones disciplinarias en estadios previos a su apertura. El total de actuaciones disciplinarias, incluyendo expedientes sancionadores en curso y previsibles, afectarán a 9 grupos financieros según su configuración actual y a un número más elevado de entidades, dado que en la mayor parte de los grupos son varias las entidades afectadas por los expedientes sancionadores. Las actuaciones disciplinarias se refieren a un total de 22 incumplimientos de la normativa vigente (considerando incumplimientos cometidos a nivel de grupo financiero) en lo relativo a: i) colocación de productos híbridos sin valorar la conveniencia (6 casos), ii) incorrecta valoración de la conveniencia o idoneidad del producto para el cliente (6 casos), iii) inadecuada gestión de conflictos de interés (8 casos) y iv) inadecuada información (2 casos). [...]

5.1 Bankia. El saldo vivo de los instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada de Bankia asciende en marzo a 4.956.309.900 euros, lo que representa un 21,9% del total del saldo vivo emitido por todas las entidades financieras. No obstante, la entidad en marzo de 2012 ofreció un canje voluntario a los minoristas. El proceso de arbitraje recientemente abierto cubre tanto al saldo vivo actual como a los minoristas que acudieron al canje en 2012, siendo el saldo total susceptible de arbitraje de 8.080.290.000 euros. El número total de reclamaciones judiciales y extrajudiciales recibidas por esta entidad es de 45.454 lo que representa un 35% del total de las recibidas por estas tres entidades. De las 45.454, un 97,5% se recibieron como solicitud de arbitraje y el 2,5% por vía judicial. Bankia comenzó el 18 de abril de 2013 su proceso de revisión de solicitudes de arbitraje, por lo que aún sólo se dispone de sentencias judiciales (13 en total, siendo 12 de ellas estimatorias de la reclamación del cliente).

<http://cd00.epimg.net/descargables/2013/05/29/b4cf25f282b2f296123a5b81025b0653.pdf>

¹²⁵⁰ Los accionistas minoritarios se unen para denunciar a los responsables de Bankia. El Mundo.es 30/05/2012.

¹²⁵¹ Para mayor detalle, léase por ejemplo el Auto de Diligencias Previas nº59/2012 del Juzgado Central de Instrucción número Cuatro de la Audiencia Nacional. <http://www.upyd.es/contenidos/ficheros/84104>



añadió una nueva querrela en abril de 2013 sumando 2.500 afectados más¹²⁵², así como la Asociación de Accionistas Minoritarios¹²⁵³. Estos procesos reflejan un profundo malestar de numerosos grupos de interés de Bankia, que quedó patente durante la celebración de su Junta Anual de Accionistas en junio de 2013, celebrada entre protestas de trabajadores de la entidad¹²⁵⁴, afectados por las preferentes, desahuciados y pequeños accionistas, algunos de los cuales vieron impedida su intención de entrar en la sala. Los accionistas que solicitaron la palabra, encadenaron varias horas de exposición de los impactos negativos sufridos por la compra de preferentes y acciones de Bankia¹²⁵⁵. Además, durante 2013 se han desarrollado diversos procesos judiciales relativos a la irresponsable gestión previa de las entidades que se agruparon en BFA y Bankia, como CajaMadrid, con el caso Blesa, y Bancaja, con el caso Cotino. Esto también ha agudizado la indignación ciudadana, en particular por las implicaciones en forma de rescate financiero que ha supuesto para Bankia el agujero contable provocado, en parte, por dicho estilo de gestión¹²⁵⁶, todo lo cual repercute además en la imagen de la entidad. La intervención del nuevo equipo directivo de Bankia ha propiciado la puesta en conocimiento de las autoridades judiciales de diversas irregularidades, como en el caso Cotino, pero determinados grupos de interés la han valorado laxa en el reconocimiento y reparación de errores de los anteriores gestores^{1257, 1258}.

Para el sector financiero español en su conjunto, 2013 ha permitido consolidar la reforma financiera, finalizando los mayores ajustes en la reestructuración del sector cajas, aunque se han incentivado también algunas fusiones de menor tamaño en el sector de las cooperativas de crédito. No obstante, el contexto de crisis económica y alto desempleo, los escándalos en el sector financiero y la desconfianza ciudadana generalizada en la banca, marcan el entorno de desempeño de la entidad. Algunos de los riesgos sociales y ambientales del sector siguen siendo: la escasez de crédito, en particular para pymes, pues la ligera reactivación de 2013 sigue siendo insuficiente¹²⁵⁹; el riesgo de aumento de la exclusión financiera ligada a la exclusión social; los desahucios de vivienda¹²⁶⁰; el

¹²⁵² ADICAE demanda a Bankia junto a 2.500 afectados mientras avanza la querrela presentada en julio de 2012.15/4/13. <http://laeconomiadelosconsumidores.adicae.net/?articulo=1388>

¹²⁵³ Seis organizaciones abren frentes judiciales contra Bankia. 20 Minutos. 7/6/2012.

<http://www.20minutos.es/noticia/1502332/0/seis-organizaciones/ante-justicia/caso-bankia/>

'Las preferentes llegan a la vía penal' El País, Economía. 10/06/13,

http://economia.elpais.com/economia/2013/06/10/actualidad/1370858225_603824.html

¹²⁵⁴ 'Tensión en la junta de Bankia con protestas de accionistas, desahuciados y trabajadores'. Público 25/6/2013

<http://www.publico.es/actualidad/tension-junta-bankia-protestas-accionistas.html> 'Pequeños accionistas y trabajadores de Bankia protestan en la junta' Tercera Información, 25/6/2013. <http://www.tercerainformacion.es/spip.php?article54014>. 'Lamentos y protestas en la junta de Bankia' Levante-El Mercantil Valenciano. <http://www.levante-emv.com/economia/2013/06/25/junta-bankia-arranca-protestas-tension/1010456.html>

¹²⁵⁵ Las protestas marcan la junta de Bankia. El País, Economía. 25/06/12.

http://economia.elpais.com/economia/2013/06/25/actualidad/1372159534_975216.html

¹²⁵⁶ Véase como ejemplo: 'El juez vuelve a mandar a Miguel Blesa a la cárcel y esta vez sin fianza' El País, Economía.

6/06/13. http://economia.elpais.com/economia/2013/06/05/actualidad/1370423982_365433.html y 'Bankia informa a

Fiscalía de 15 operaciones sospechosas por créditos irregulares a empresas de la familia de Cotino. EuropaPress

Comunidad Valenciana, 16/09/13. [http://www.europapress.es/comunitat-valenciana/noticia-bankia-informa-fiscalia-15-](http://www.europapress.es/comunitat-valenciana/noticia-bankia-informa-fiscalia-15-operaciones-sospechosas-creditos-irregulares-empresas-familia-cotino-20130916174239.html)

[operaciones-sospechosas-creditos-irregulares-empresas-familia-cotino-20130916174239.html](http://www.europapress.es/comunitat-valenciana/noticia-bankia-informa-fiscalia-15-operaciones-sospechosas-creditos-irregulares-empresas-familia-cotino-20130916174239.html)

¹²⁵⁷ Adicae tacha de 'tomadura de pelo' las explicaciones de Goirigolzarri. El Mundo, 26/5/2012.

<http://www.elmundo.es/elmundo/2012/05/26/economia/1338034373.html>

¹²⁵⁸ Goirigolzarri descarta acciones contra los antiguos gestores de Bankia. elEconomista.es, 29/6/12.

[http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/4083842/06/12/Goirigolzarri-descarta-acciones-contra-los-](http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/4083842/06/12/Goirigolzarri-descarta-acciones-contra-los-antiguos-gestores-de-Bankia-.html)

[antiguos-gestores-de-Bankia-.html](http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/4083842/06/12/Goirigolzarri-descarta-acciones-contra-los-antiguos-gestores-de-Bankia-.html); Goirigolzarri exculpa a Rato de mala gestión en Bankia, El Periódico, 24/1/13.

<http://www.elperiodico.com/es/noticias/economia/goirigolzarri-exculpa-rato-mala-gestion-bankia-1838222>

¹²⁵⁹ Véase Informe anual del Banco de España 2013. Páginas 96-101.

¹²⁶⁰ Los desahucios subieron en 2013: solo en 6 meses hubo casi tantos desalojos como en todo 2012, Eldiario.es,

28/1/14, http://www.eldiario.es/economia/desahucios-primer-semestre-igualan_0_222928040.html



empobrecimiento y pérdida de ahorro de la población española; el creciente cuestionamiento social y mediático de la corrupción, la evasión fiscal y el blanqueo de capitales; la influencia e inversión de la banca en sectores controvertidos como el armamentístico, o básicos como el de la alimentación¹²⁶¹; y la financiación de industrias generadoras de gases de efecto invernadero¹²⁶² o que vulneran los derechos humanos.

Bankia alude sólo a algunos de estos riesgos generales (restricción del crédito, impagos hipotecarios, cambio climático) en su informe anual (IA), siempre desde un tono positivo, y sin aportar datos 'negativos' que equilibren los datos 'positivos' (por ejemplo, número de lanzamientos de vivienda ejecutados junto con el número de adecuaciones hipotecarias). Tampoco se hace un análisis equilibrado ni se ofrecen resultados de situaciones relevantes, como las querellas emprendidas contra la entidad y anteriores administradores, la problemática con suscriptores de acciones y preferentes, entre otras¹²⁶³. Bankia hace mención a los riesgos que considera más relevantes para el banco: de forma genérica, el refuerzo del gobierno corporativo, el control de la morosidad, el plan de recapitalización de la entidad, la restricción a actividades de banca minorista y de empresas, e incluye también el impago de crédito, particularmente hipotecario, entre los riesgos sociales, así como los riesgos ambientales de la financiación a empresas. Aun así, el mapeo de riesgos sociales y ambientales de Bankia podría ser más explícito, en particular respecto al tipo -además del nivel- de riesgos de sostenibilidad directamente vinculados con las actividades y empresas que financian, incluyendo el controvertido sector inmobiliario, así como con su actividad corporativa. Para valorar más claramente los resultados de Bankia en cuanto a sostenibilidad, debería informarse con más detalle sobre los impactos y riesgos específicos del banco y su actividad.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

A finales de 2013 el Grupo Bankia comprendía 6 empresas domiciliadas en territorios *offshore* de acuerdo con la metodología utilizada por el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa para el presente análisis, lo que supone dos entidades menos que al término del ejercicio 2012, y su salida de Singapur. No obstante, en 2013 seguía presente en los Países Bajos y las Islas Caimán. En las restricciones impuestas en el memorando de Entendimiento (MoU)¹²⁶⁴ en 2012, se establece que la entidad debe desinvertir de manera continua y progresiva todo el negocio en el ámbito internacional, por lo que también es de esperar que se reduzca el perímetro de operaciones de Bankia en paraísos fiscales. No obstante, no se han encontrado en la información analizada evidencias de una política fiscal referente a las operaciones o presencia en territorios *offshore*. Bankia ha continuado durante 2013 su estrategia de saneamiento a través de venta de empresas participadas, y

¹²⁶¹ España: la gran banca participa en 25 empresas alimentarias. Consumers International 20/6/14.

<http://es.consumersinternational.org/news-and-media/news/2014/06/banca-alimentos/>

¹²⁶² Por ejemplo, Rainforest Action Network (2012) propone una metodología de cálculo de las 'emisiones financiadas' por la banca, basada en la propuesta del Protocolo GHG.

¹²⁶³ El presente informe no pretende exponer de forma detallada y exhaustiva toda la problemática social que ha generado la gestión de BFA y Bankia. Por ello, simplemente se ofrecen algunos datos y referencias ilustrativas de cuestiones relevantes, con el propósito de servir como contraste a la información corporativa ofrecida por Bankia. Se insta al lector interesado, a utilizar otras fuentes para conocer en profundidad toda la problemática Bankia.

¹²⁶⁴ Memorando de Entendimiento (Memorandum of Understanding), impuesto en 2012 por las autoridades españolas y europeas.



la reducción del número de empresas en territorios offshore parece ser un resultado consecuente. Las cuentas anuales consolidadas contienen aún una amplia selección de entidades clasificadas como 'activo no corriente en venta'. Entre ellas, se encuentran algunas de las entidades radicadas en territorios *offshore*, como muestra la siguiente tabla:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Caja Madrid, S.D. Finance BV	Amsterdam HOLANDA	Intermediación financiera
Caymadrid Internacional, Ltd	Gran Caimán ISLAS CAIMÁN	Intermediación financiera
Orchid Investment B.V.*	Amsterdam HOLANDA	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

* Empresas clasificadas como Activo no corriente en venta al 31 de diciembre de 2013

El grupo Bankia-BFA sólo publica información fiscal referente a España, y aunque dispone de algunas filiales financieras en territorios *offshore*, no desarrolla ningún tipo de explicación al respecto.

Este grupo ha presentado unos resultados netos positivos en 2013 de 818 millones de euros (correspondiendo 608 exclusivamente a Bankia). La interpretación del desglose del indicador EC1 (valor económico generado y distribuido) es contradictoria: El impuesto de sociedades ha sido positivo para la compañía, por la compensación de pérdidas en años anteriores, pero se expone como contribución a la sociedad y se suma al pago de otros tributos. En conclusión, se dice que ha revertido 116.682 miles de euros en concepto de impuestos y tributos, y en realidad corresponde -107.768 miles de euros, pues se exige a la compañía del pago del impuesto de sociedades correspondiente a 2013. De hecho, es de esperar que la compañía continúe compensando en próximos años el pago de este impuesto con los resultados negativos de 2012, ya que la reforma fiscal de dicho año otorga 18 ejercicios para la compensación de pérdidas y hasta un 50% de la base imponible negativa (Bankia tenía pendientes 11.513 millones de euros en 2012).

Bankia sólo cuantifica las subvenciones a la formación dentro del indicador GRI EC4 de ayudas significativas recibidas de gobiernos. Ciertamente, las ayudas a la recapitalización de la entidad por el FROB se formalizaron hasta el mes de diciembre de 2012, pero tampoco en la información referente a dicho ejercicio se consideraban estas ayudas, pues la inyección de capital realizada por el FROB y el MEDE, al ser recuperable, no es considerada ayuda por la entidad. Sí lo es a criterio del Banco de España¹²⁶⁵, así como 24.268 millones de euros vivos en garantías EPA y unos 12.000 millones por la adquisición de activos tóxicos a través de la Sareb, según criterio de la Comisión Europea¹²⁶⁶.

¹²⁶⁵ Banco de España. 12/6/14. Nota informativa sobre las ayudas financieras públicas en el proceso de recapitalización del sistema bancario español (2009-2013).

¹²⁶⁶ Bruselas considera ayudas de Estado 12.000 millones que Bankia recibió de Sareb. 7/3/13, El Confidencial, <http://www.elconfidencial.com/economia/2013/03/07/bruselas-considera-ayudas-de-estado-12000-millones-que-bankia-recibio-de-sareb-116355>



4.2. Medioambiente

Bankia, que aunque no es firmante de los Principios de Ecuador, enmarca su gestión de riesgos en dicha herramienta, muestra un cierto avance respecto al ejercicio anterior en la evaluación de riesgos de la cartera de crédito e inversiones. La empresa ofrece un mayor desglose de datos cuantitativos, pero principalmente con sesgo positivo. Sería deseable un mayor detalle cualitativo, por ejemplo en la clasificación y consideración del tipo de riesgos ambientales, pues un 26,8% de acreditados corresponden a un nivel de riesgo alto. Además, se echa en falta una mayor amplitud en el alcance de la evaluación, pues se informa exclusivamente sobre la cartera de gestión crediticia de empresas que facturan más de 20 millones de euros y se excluye a las empresas de promoción inmobiliaria, que es un sector de importante impacto ambiental. También sería deseable enmarcar los datos ofrecidos respecto a la cartera de crédito evaluada entre la cartera de crédito total, al menos la gestionada con empresas.

No se ha encontrado evidencia de mención a los principios de prevención y precaución en materia medioambiental, aunque son ampliamente asumidos para riesgos de blanqueo capitales, penales y laborales. De hecho, se evidencia la falta de una política medioambiental específica. Existe una breve definición de objetivos y avances no cuantificados sobre gestión ambiental, pero no sobre los retos más relevantes (*project finance*). Por ejemplo, Bankia indica que está elaborando una herramienta propia de evaluación basada en los Principios de Ecuador que estará operativa en 2014, pero no dice si avanzará respecto a la suscripción de dicha iniciativa.

Respecto a la gestión ambiental con proveedores, se indica genéricamente que un 30% de los requisitos de homologación corresponden a criterios de RSC y medio ambiente, pero no se detallan. Se menciona anecdóticamente la existencia de requisitos ambientales para proveedores de equipos informáticos y cajeros, pero no se describe el sistema de gestión y sus objetivos, ni los resultados.

En relación a la información relativa a las emisiones de gases de efecto invernadero, se ofrecen algunos datos respecto a las emisiones de alcance 3 (indirectas por viajes y transporte, y consumo de materias primas). Se informa de determinadas medidas tendientes a reducir consumos, pero no de objetivos para años próximos.

4.3. Protección de los derechos humanos

Bankia dispone de un Código Ético y de Conducta por el que suscribe varias declaraciones y convenios de Naciones Unidas y de la Organización Internacional del Trabajo referentes a los derechos humanos, incluidos los relativos al trabajo infantil y forzoso. Este código aplica a las compañías pertenecientes al grupo Bankia y a las operaciones en España.

Este parece uno de los aspectos de sostenibilidad menos desarrollado por la compañía, teniendo en cuenta que el grueso de su operativa bancaria se concentra en España, o en todo caso en países de la OCDE. No obstante, España es un país de riesgo medio de vulneración de los derechos humanos (que en Europa occidental sólo se comparte con Italia), incluido el caso específico de los derechos laborales¹²⁶⁷, aspecto en el que también

¹²⁶⁷ Maplecroft Human Rights Atlas 2013.



países como Francia y el Reino Unido comparten un riesgo medio de vulneración. En el caso de la OCDE, hay países como México, Chile o Turquía, donde los riesgos relacionados con los derechos humanos son altos o extremadamente altos. Así también sucede en otros países donde operan empresas participadas, como China o Marruecos, de riesgo extremo. En concreto, opera en dos países donde existe una representativa comunidad indígena o autóctona, México y China, con alto riesgo vulneración de sus derechos, pero no hay constancia de que este factor se considere relevante en la información publicada por el grupo Bankia.

En cuanto a la evaluación de riesgo en sus operaciones de crédito a empresas y *project finance*, cuentan con un procedimiento no concretado y que se aplica parcialmente (ver apartado de medioambiente) inspirado en los Principios de Ecuador. Adicionalmente, los países de la OCDE, donde invierten el 98% de su cartera, se identifican con bajo riesgo por contar con directrices que garantizan comportamiento responsable de las empresas. No obstante, no especifican si el ámbito OCDE corresponde al domicilio social de las empresas a las que financian, o se controla que toda su actividad productiva se desarrolle además dentro de la OCDE. Esta es una cuestión de relevancia pues, aparte de existir 'lagunas de riesgo' para los derechos humanos –incluyendo los laborales– en diversos países OCDE, la existencia de dichas directrices no constituye una garantía automática de aplicación y respeto¹²⁶⁸, máxime cuando las empresas disponen de complejas cadenas de valor diversificadas a nivel global.

Otro aspecto a señalar es que Bankia no identifica otros riesgos en materia de derechos humanos debidos a sus actuaciones, más allá del análisis de la cartera de financiación señalada. Una controversia sensible en nuestro país y para el sector, identificada como riesgo específico según el Informe Anual 2012 del Estado de los Derechos Humanos en el Mundo, son los desahucios de la vivienda habitual, sobre los cuales este año no se ofrecen datos en el Informe Anual de Bankia. La compañía prioriza la información sobre mecanismos de remedio como renegociaciones de deuda, aportaciones de viviendas a programas de vivienda social, y firma de pactos sobre nueva pobreza y vivienda.

En cuanto a la gestión de proveedores, se les exige el cumplimiento de la legislación laboral nacional, y a suscribir el Código Ético y de Conducta de Bankia.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

Bankia informa con cierto detalle del proceso de reestructuración de la entidad, y de la desvinculación de 4.973 personas, aunque priorizando una visión positiva (se han mantenido 14.500 empleos...). Las personas con problemas de empleabilidad son una cuestión que tienen en cuenta a través de sus programas de acción social, además de los programas de recolocación de empleados.

Respecto a los derechos de asociación colectiva y negociación con los trabajadores, la empresa los tiene en cuenta tanto desde la suscripción de compromisos y respeto a la normativa nacional e internacional de su CEYC, como por la asunción de acuerdos derivados de la negociación con los representantes sindicales durante el proceso de

¹²⁶⁸ Véase por ejemplo las controversias denunciadas y gestionadas a través de los Puntos Nacionales de Contacto. <http://www.oecd.org/investment/mne/ncps.htm>



reestructuración, que han mejorado los mínimos legales. No obstante, se han encontrado evidencias de controversia respecto del aumento de salarios a los directivos de Bankia en pro de la retención del talento, a la vez que se producía un ERE¹²⁶⁹. Otras problemáticas surgidas en relación al proceso de reducción masiva de personal en Bankia abarcan: convocatorias de huelga en los inicios de la negociación respecto al ERE¹²⁷⁰, falta de objetividad en el despido forzoso y consideración de bajas voluntarias en Valencia y Canarias¹²⁷¹, modificación sustancial de condiciones de trabajo para recortar los sistemas de retribución variable y promoción profesional. Además, se ha solicitado por parte de los representantes sindicales la elaboración de un Plan de Igualdad, que es obligatorio para todas las grandes empresas¹²⁷². La información de Bankia analizada no recoge ninguna de estas problemáticas.

En cuanto a la información sobre la fuerza laboral, existe un amplio desglose del colectivo de trabajadores, por regiones/país, situación, tipo de contratación, modalidad de contrato, pero sólo de Bankia SA. Otra cuestión material que sería interesante conocer es el porcentaje de los servicios anteriormente realizados por personal propio que ha sido subcontratado, dado que muchos servicios han sido externalizados. El punto más débil es la información sobre remuneraciones del personal, pues no se detalla por categorías profesionales y/o género (por país, se refiere a España donde está el grueso de la fuerza laboral). Esta información es relevante, pues tanto la equidad entre remuneraciones máximas y mínimas¹²⁷³, como por sexos¹²⁷⁴, son cuestiones de preocupación social en España y en particular para el sector de la banca. Sin embargo, Bankia realiza una mención genérica a la inexistencia de desigualdad salarial entre mujeres y hombres, aduciendo que el salario depende exclusivamente de la categoría profesional.

4.5. Impacto en la comunidad

La información relativa al compromiso de integrar en sus objetivos de empresa las expectativas y necesidades de sus grupos de interés es un poco más extensa, en lo cualitativo y en lo cuantitativo, que el año anterior. Se identifican vías de comunicación con otros grupos de interés, como los accionistas o proveedores. Pero se considera que esta información es aún insuficiente, pues en cuanto a comunidad local no se identifican interlocutores concretos, pese a las controversias existentes en relación con la vivienda, la obra social, etc. No se informa sobre la existencia de interlocución estable con los representantes de las comunidades locales. También es confusa la descripción relativa a la

¹²⁶⁹ UPyD denuncia el aumento salarial de directivos de Bankia en medio de un ERE. 6/06/12 <http://www.que.es/ultimas-noticias/espana/201306061644-upyd-denuncia-aumento-salarial-directivos-efe.html>; Bankia sube sueldos en pleno ERE para evitar la fuga de talento en banca privada. El Confidencial 3/06/2013.

<http://www.elconfidencial.com/economia/2013/06/03/bankia-sube-sueldos-en-pleno-ere-para-evitar-la-fuga-de-talento-en-banca-privada-121991>

¹²⁷⁰ Bankia y sindicatos alcanzan un preacuerdo sobre el ERE que desborda la reforma laboral. Público, 6/2/13. <http://www.publico.es/dinero/450207/bankia-y-sindicatos-alcanzan-un-preacuerdo-sobre-el-ere-que-desborda-la-reforma-laboral>

¹²⁷¹ CCOO Federación Servicios: 23/7/13 <http://www.ccoo-servicios.es/bankia/html/28532.html>; 18/11/13, <http://www.ccoo-servicios.es/bankia/html/29407.html>; 15/11/13 <http://www.ccoo-servicios.es/bankia/html/29372.html>;

¹²⁷² CC.OO. Federación Servicios. 24/10/13, <http://www.ccoo-servicios.es/html/29158.html>

¹²⁷³ Estudio sobre Retribuciones Comfia-CCOO: La Equidad en el Sector Financiero Español-Diciembre 2013. <http://www.ccoo-servicios.es/archivos/Estudio%20RSEquidad.pdf>

¹²⁷⁴ La desigualdad salarial entre hombres y mujeres se da más en los incentivos que en el salario fijo, Cámaras de Comercio, 13/12/12, http://www.camaras.org/publicado/comunicacion/notas_prensa.jsp?step=3&PRDID=42435; y Las mujeres directivas cobran un 10% menos que los hombres en España, ABC Economía, 10/12/13, <http://www.abc.es/economia/20131210/abci-salarios-mujeres-directivas-201312091850.html>



recogida de expectativas sociales, pues los resultados que se ofrecen parecen referir únicamente al análisis de las comunicaciones recogidas por el buzón de presidencia al que se había invitado a escribir a los clientes de la entidad. Bankia además habla genéricamente de la realización de estudios propios, pero no concreta las temáticas de análisis, ni los resultados.

Bankia reconoce las aportaciones de la sociedad española a la entidad, a través de las ayudas de los contribuyentes, ya que puede plantear ya un proceso de devolución a través de la venta de parte del capital de la entidad, según carta del presidente, cuyo primer paso se ha dado en febrero de 2014. Esto supone un proceso de privatización de Bankia, no exento de voces críticas que proponen mantener una participación pública mayoritaria y que la vía de devolución de dichas ayudas se concrete en el reparto de dividendos derivados del beneficio empresarial (ya que la vía impositiva queda restringida por la aplicación de pérdidas de años anteriores, 2012).

Otros efectos en la comunidad derivados de la actividad de Bankia tienen relación con la reestructuración de su red de oficinas. Aunque se trata de una red amplia, en 2013 se cerraron más de 1000 oficinas, disminuyendo en más de un tercio su red comercial (llegó a contar con 3.107 en septiembre de 2012). En su IA, Bankia plantea este ajuste (exigido por Bruselas, pero cuyo plazo se extendía dos años más) en términos positivos de sostenibilidad económica, pero no realiza ningún análisis sobre sus potenciales consecuencias, en particular a nivel de exclusión financiera en las zonas rurales o poblaciones más pequeñas (aunque sí habla de medidas positivas en zonas rurales).

Bankia contempla en su IA 2013 la problemática de acceso a la vivienda, desahucios y renegociación de deudas (incluido el sector de pymes y autónomos), desarrollando una serie de medidas para mitigar este impacto social, como las adecuaciones hipotecarias y de crédito a los pequeños empresarios, dotaciones al Fondo Social de Vivienda y alquileres especiales. Incluso el presidente de Bankia ha participado en el debate sobre el problema de endeudamiento que las familias siguen afrontando tras el lanzamiento de su vivienda, y la dación en pago. Goirigolzarri considera esta posibilidad, aunque valora que la dación en pago encarecería las hipotecas, y ha reconocido que parte de la responsabilidad sobre la crisis corresponde a las entidades financieras por fomentar el sobreendeudamiento¹²⁷⁵. Aun así, Bankia ha vivido diversas acciones de protesta ciudadana durante 2013 de las que no ofrece información ni valoración en su información corporativa. Algunas de ellas, como la Acampada Bankia de más de cien días en la madrileña Plaza de Celenque han sido impulsadas por personas desahuciadas por la entidad. La Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH) y la Asamblea de la Vivienda denuncian que Bankia ejecuta el mayor porcentaje de desahucios en la Comunidad de Madrid y que a su vez dispone de un gran número de viviendas vacías¹²⁷⁶. La información corporativa de Bankia no contempla dicho debate ni las controversias expuestas y no evidencia el establecimiento de diálogo con estos grupos de interés.

¹²⁷⁵ El presidente de Bankia dice que habrá hipotecas más caras con la dación en pago. Diario Público, 1/3/13 <http://www.publico.es/dinero/451489/el-presidente-de-bankia-dice-que-habra-hipotecas-mas-caras-con-la-dacion-en-pago>

¹²⁷⁶ Razones para dar un toque a Bankia, Diario Público, 8/5/13. <http://www.publico.es/454939/razones-para-dar-un-toque-a-bankia>



Bankia expresa su compromiso con la contratación de pymes y proveedores locales, aunque no consta que existan requerimientos específicos en las condiciones de homologación y calificación.

4.6. Corrupción

Bankia expresa, principalmente a través del CEYC, su compromiso en contra de la corrupción. El CEYC aborda genéricamente las cuestiones de anticorrupción y soborno aludiendo al cumplimiento de la legalidad y el compromiso con la sociedad, y alude a proveedores, clientes, empleados y sus conflictos de intereses, pero no hace mención a autoridades públicas u otras empresas. Asimismo, la colaboración con entidades externas sólo se menciona en los casos de regulación obligatoria por cuestiones de negocio: blanqueo de capitales, responsabilidad penal, etc. Como avance, en 2013 se ha aprobado un canal de denuncias para empleados y proveedores, gestionado por una entidad externa que es la única que puede acceder a la identidad del denunciante, aunque este proceso tampoco ha estado exento de críticas por parte de los representantes sindicales, principalmente al definirlo como confidencial pero no anónimo¹²⁷⁷.

Toda la información que Bankia ofrece en relación a la corrupción refiere a compromisos y sistemas de gestión, pero no se hace ninguna valoración de resultados o controversias. Por ejemplo, no hay referencias ni valoración sobre el proceso de investigación del Banco de España iniciado en 2013 sobre la gestión anterior de Bankia, y en concreto sobre las irregularidades en Bankia Habitat, que podrían implicar la concesión de créditos por valor superior a las garantías reales¹²⁷⁸.

Por otro lado, la información sobre blanqueo de capitales es mucho más completa: Se detalla el procedimiento y responsabilidades. Incluso se dan datos de formación de empleados. Únicamente no se ofrecen resultados globales sobre las operaciones analizadas.

Respecto a los instrumentos de presión política, la respuesta al indicador GRI correspondiente, es el listado de organizaciones en el que participa y las referencias al código ético. En el registro de Transparencia del Parlamento Europeo, la única entidad que aparece relacionada con Bankia es la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA). Por otro lado, el CEYC blinda las donaciones a partidos políticos, organizaciones sindicales, o a favor de sus representantes.

4.7. Protección de los consumidores

Bankia utiliza un lenguaje positivo en lo referente a sus consumidores, destacando la idea de lealtad. No obstante, estudios recientes indican que es una de las entidades financieras peor valoradas por los consumidores¹²⁷⁹. Las controversias que parecen explicar esta

¹²⁷⁷ Bankia crea un canal de denuncias para detectar irregularidades en su plantilla. Europa Press, 10/10/13. <http://www.europapress.es/la-rioja/noticia-bankia-crea-canal-denuncias-detectar-irregularidades-plantilla-20131010191743.html>

¹²⁷⁸ Linde desvela que el Banco de España ha abierto una investigación sobre Bankia. Diario ABC, 16/2/13. <http://www.abc.es/economia/20130215/abci-linde-caso-bankia-201302151720.html>

¹²⁷⁹ Encuesta OCU de satisfacción con los bancos.25/6/14.



valoración son variadas y en parte se han expuesto previamente, pero no existen evidencias de reacción o explicación de Bankia ante estos datos. De hecho, aunque la entidad informa en su IA 2013 del establecimiento de diálogo con los clientes a través de encuestas de satisfacción, no se ofrecen datos sobre resultados, aunque éstos han condicionado una redefinición de las prioridades de la Bankia.

La principal problemática de Bankia en materia de consumidores es el proceso de reclamación por la venta de preferentes. Durante 2013 se puso en marcha un proceso de arbitraje voluntario para los preferentistas, auspiciado por el Ministerio de Economía. Aunque la información puede ampliarse en la web corporativa, Bankia no da mucha información sobre el proceso en su IA 2013, centrándose en un cuadro con información cuantitativa en la página 31 donde se recoge información sobre resoluciones y compensaciones. No obstante, durante dicho año se sumaron tres problemáticas añadidas:

- Las denuncias, finalmente desestimadas, por falsificación de fechas en los contratos¹²⁸⁰.
- El proceso de arbitraje, que ha suscitado controversias no recogidas en toda la información corporativa consultada, como los conflictos de interés del evaluador independiente KPMG, que además representó en inicio a Bankia en la defensa legal de la entidad en los procesos por preferentes¹²⁸¹.
- Las irregularidades que la CNMV expuso en su informe de febrero de 2013 respecto a la compra-venta de participaciones preferentes entre clientes de Bankia, CajaMadrid y Bancaja, con la mediación de dichas entidades, en un 100% de su precio de emisión, pese a que en las fechas de transacción su valor razonable era mucho menor. Según dicho informe se incumple la Ley del Mercado de Valores que obliga a las entidades a 'organizarse y detectar medidas para detectar posibles conflictos de interés entre sus clientes y la propia empresa o su grupo'¹²⁸².

No se ha encontrado mención en la información corporativa consultada, a ninguna de estas cuestiones. Esto contrasta con la información dedicada a otras iniciativas como las 'Oficinas ágiles', que incluso se mencionan en la carta del presidente, donde no existe ninguna mención a querellas y litigios varios de consumidores y accionistas.

Paralelamente, Bankia amplía la información relativa a la evaluación de idoneidad de productos, avanzando en los procesos de definición, pero en particular para la comercialización de los mismos, no tanto para evitar aspectos dañinos al consumidor desde su diseño. Como se ha comentado, existen encuestas y procedimientos de verificación por los consumidores respecto a que los productos cumplen la función prevista, pero no se ofrecen información detallada sobre los resultados.

En relación a otras controversias en materia de consumo, no se ha encontrado reacción o valoración de estudios como el de Facua, según el cual Bankia es la entidad más cara para

<http://www.ocu.org/organizacion/prensa/notas-de-prensa/2014/encuesta-satisfaccion-bancos>

¹²⁸⁰ Véase referencias de nota 40.

¹²⁸¹ El árbitro de las preferentes de Bankia veía "perfil inversor" en ancianos de 80 años. Diario Público, 26/4/13.

<http://www.publico.es/politica/454422/el-arbitro-de-las-preferentes-de-bankia-veia-perfil-inversor-en-ancianos-de-80-anos>

¹²⁸² La CNMV denuncia irregularidades en casos de participaciones de Bankia. Bankia, Caja Madrid y Bancaja beneficiaron a unos clientes en perjuicio de otros. El País, Economía, 11/4/13.

http://economia.elpais.com/economia/2013/04/11/actualidad/1365710673_264918.html



el ingreso de cheques y apuntes en cuenta¹²⁸³. Tampoco se encuentran evidencias de análisis respecto de las controvertidas cláusulas suelo, que han sido denunciadas en todo el territorio español¹²⁸⁴.

Bankia informa sobre algunos canales de diálogo con los consumidores, incluido el correo de presidencia, pero no de forma estructurada, ni ofrece datos concretos. En relación a las reclamaciones, la información más detallada está en las Cuentas Anuales, donde se recoge la información obligatoria a presentar a los reguladores, como la existencia de un Reglamento para la defensa del cliente de Bankia, S.A. y de su grupo. Se ofrece información más o menos detallada sobre las reclamaciones, pero no sobre compensaciones. El IA 2013 no recoge las grandes cuestiones de desacuerdo de los consumidores.

En relación a las prácticas comerciales y de publicidad, Bankia ha sofisticado su gestión, elevando su política de compromiso sobre comunicaciones a clientes a nivel del Consejo de Administración.

En cuanto a la consideración de los servicios bancarios como servicios básicos y la responsabilidad de facilitar acceso a toda la ciudadanía, Bankia aporta información puntual sobre servicios para población inmigrante, jóvenes, distribución de oficinas en zonas rurales, sobre el impago de crédito y sobre la concesión de créditos a pymes. No obstante, no se evidencia la existencia de una política concreta de accesibilidad.

4.8. Gobierno corporativo

La información relativa a aspectos de gobierno corporativo ha mejorado respecto al año anterior, y refleja una tendencia de la compañía hacia el completo cumplimiento de las recomendaciones de transparencia en esta materia. Respecto a la información retributiva de la alta dirección, se considera que hay adecuada información desglosada por consejero, y un adecuado detalle sobre la política, en parte impuesta por el rescate público, de austeridad retributiva. Se informa además de las medidas de blindaje de que dispone la alta dirección. El informe sobre la política de retribuciones de los consejeros se somete a votación de la Junta con carácter consultivo y como punto separado del orden del día. Bankia ha puesto en funcionamiento un canal de denuncias confidencial para empleados y proveedores, gestionado por una compañía externa que evalúa las comunicaciones y las traslada al Comité de Ética y Conducta.

Bankia considera que la presencia de consejeras (1 sobre 10, es decir, 10%) no es escasa, aduciendo que está en la media de las empresas del Ibex. En consecuencia, las medidas para el fomento de mujeres en su Consejo de Administración son genéricas.

En julio de 2013 se finalizaron las investigaciones del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC) del Ministerio de Economía sobre la actuación de la auditora Deloitte respecto al control de las cuentas de Bankia 2011, concluyendo con la observación de

¹²⁸³ Facua divulga estudio sobre comisiones bancarias en España. Consumers International, 8/5/13.

<http://es.consumersinternational.org/news-and-media/news/2013/05/estudio-facua-comisiones-bancos/>

¹²⁸⁴ FACUA reclama a las comunidades autónomas multas a una veintena de bancos por sus cláusulas suelo. Facua, 29/4/13. <https://www.facua.org/es/noticia.php?id=7545>



infracciones muy graves por la vulneración del deber de independencia¹²⁸⁵, así como por dolo y negligencia en la aplicación de las normas de auditoría¹²⁸⁶. No obstante, hasta el 23 de mayo de 2013 no se había anunciado la sustitución de Deloitte por una nueva firma de auditoría para los ejercicios 2013-2015, hecho relevante que hubo de comunicarse a la CNMV y a la Junta de Accionistas. Las razones que según Bankia justifican este cambio son las 'recomendaciones de rotación de auditores' dentro del buen gobierno, además de la valoración competitiva de las tres ofertas solicitadas (una de ellas a la propia Deloitte¹²⁸⁷). De hecho, el informe de Gobierno Corporativo de Bankia indica que no han existido desacuerdos con el auditor saliente (pág. 23-24).

Otro tema que no se aborda en la información revisada es el de los 'accionistas forzosos' por el canje de preferentes, y los 'afectados' por presunto falseamiento en la información financiera de Bankia al salir a bolsa. Bankia comercializó, utilizando su red comercial, aproximadamente el 50% de su capital a unos 40.000 accionistas minoritarios, a un precio inicial de 3,75 euros por acción. La cotización de estos títulos a 31/12/13 era de 1,23 euros. Aunque la responsabilidad de los supuestos delitos de manipulación contable correspondan al equipo directivo previo, corresponde una gestión de la problemática al equipo actual, ya que parte han sido convertidos en accionistas de la entidad en el ejercicio 2013 y la problemática sigue teniendo una alta repercusión social¹²⁸⁸.

Bankia ha sufrido también en 2013 operaciones de venta masiva de acciones, con fines especulativos a la baja y operativa irregular, que ha sido objeto de investigación por la CNMV¹²⁸⁹. Este tipo de actuaciones de inversores institucionales extranjeros, además de afectar a la corporación, ha afectado a los pequeños accionistas, muchos de ellos titulares de participaciones preferentes que aceptaron el canje por acciones. Igualmente se echa en falta el análisis de impacto social de esta problemática.

¹²⁸⁵ Deloitte prestó servicios de asesoría a Bankia en 2011 por valor de 2,3 millones de euros, mientras que sus honorarios por los de auditoría en dicho año ascendieron a 1,6 millones.

¹²⁸⁶ Economía encuentra "infracciones muy graves" en la auditoría de Deloitte a Bankia. El Confidencial, 2/7/13. http://www.elconfidencial.com/espana/2013-07-02/economia-encuentra-ldquo-infracciones-muy-graves-rdquo-en-la-auditoria-de-deloitte-a-bankia_195588

Dicho expediente finalizó en la imposición de multas por 12,3 millones de euros a Deloitte en septiembre de 2014 por parte del Ministerio de Economía, y aunque no se le ha inhabilitado para seguir operando en España, sí lo ha hecho para auditar las cuentas de Bankia durante tres años tras la sentencia firme.

¹²⁸⁷ Ernst & Young será el nuevo auditor de Bankia en sustitución de Deloitte. Expansión, 23/5/13. <http://www.expansion.com/2013/05/23/empresas/banca/1369267471.html>

¹²⁸⁸ 2.700 accionistas demandan en Valencia a Bankia por la salida a Bolsa. Las Provincias, Economía. 1/7/14. <http://www.lasprovincias.es/economia/201407/01/accionistas-demandan-valencia-bankia-20140701000201-v.html> y Preparan una demanda colectiva para pedir anular la compra de acciones de Bankia en julio de 2011. Europa Press, 30/3/13. <http://www.europapress.es/economia/noticia-preparan-demanda-colectiva-pedir-anular-compra-acciones-bankia-20130330131549.html>

Enésimo desplome de Bankia: las nuevas acciones por el canje de preferentes caen un 7%. Diario Público, 28/5/13. <http://www.publico.es/456149/enesimo-desplome-de-bankia-las-nuevas-acciones-por-el-canje-de-preferentes-caen-un-7> Bankia, la CNMV y el FROB culminan el fraude orquestado contra casi 200.000 familias, ADICAE, 28/5/13. http://colectivos.adicae.net/i_general_p.php?id=61

¹²⁸⁹ La CNMV impondrá sanciones "como Dios manda" por las ventas ilícitas en Bankia. Cinco Días. 24/7/13. http://cincodias.com/cincodias/2013/07/24/mercados/1374658479_426857.htm y La CNMV abre seis expedientes por ventas irregulares de acciones de Bankia, Hoy.es, 20/12/13. <http://www.hoy.es/rc/20131220/economia/cnmv-abre-expedientes-bankia-201312201453.html>



5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,38**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,37**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,42**, situándose en el estadio de *información escasa*.

Bankia se ha movido en un entorno muy complicado durante 2013. El número y profundidad de las controversias con diversos grupos de interés ha sido notable. Sin embargo, su reflejo en la información corporativa es mínimo. El espíritu del Informe Anual de Bankia es de 'borrón y cuenta nueva' y los temas espinosos se abordan brevemente, y sólo cuando hay un mecanismo de resolución (ej.: proceso de arbitraje en las preferentes, procesos de renegociación de deuda hipotecaria). Puede decirse que la información tiene un sesgo positivo, pero no refleja fielmente sus relaciones con la sociedad española. La lectura de la información que Bankia plasma en su documentación corporativa, no permite conocer el escenario de procesos críticos y duramente cuestionados de la actividad de la entidad. Se asume que la responsabilidad de estos impactos sociales corresponde a los equipos gestores anteriores, pero las consecuencias no se ciñen a los periodos previos a mayo de 2012 y continúan siendo problemáticas que atañen a Bankia como entidad, y como sujeto jurídico en muchos casos. Además, la dirección actual asume hasta cierto punto la gestión anterior, por ejemplo al no reconocer en su informe de GC disenso con la actuación de la auditora en ejercicios anteriores¹²⁹⁰.

Sin embargo, Bankia ha identificado sus problemáticas clave y ha mostrado avances principalmente en el establecimiento de sistemas de gestión y la información sobre los mismos (no tanto en los resultados o controversias). Estas áreas son: gobierno corporativo, corrupción, consumidores y relaciones con la comunidad. Los dos aspectos más débiles en la información de Bankia son el medioambiente y los derechos humanos, precisamente aquellos menos relevantes en riesgos por el sector y los países en los que opera.

Como ya se ha expuesto, Bankia muestra un cierto grado de transparencia respecto de la gestión responsable en 2013, pero las controversias que afectan a la entidad y tienen su origen en periodos previos al proceso de rescate, son omitidas en su mayor parte, por lo que los principios de relevancia, exhaustividad y materialidad se ven afectados. Particularmente se omite el análisis de algunas controversias de gran relevancia social, y sí se ofrece tímidas alusiones a los procesos de reparación materializados (por ejemplo, arbitraje de las preferentes), aunque dedicándole mucho menos espacio que a otras iniciativas 'positivas', como por ejemplo las 'oficinas ágiles'.

En la estructura de la información se indica cuestiones básicas, como el seguimiento de estándares. No obstante, respecto a la definición de los grupos de interés la información es incompleta, puesto que se hace una identificación genérica de los mismos, sin identificación de interlocutores concretos. Se describen algunas actuaciones de diálogo con algunos *stakeholders*, pero sin sistematizar esa información, ni ofrecer resultados significativos y estructurados. A este respecto, el mayor grado de detalle se ofrece respecto de las sugerencias recibidas a través del buzón del presidente, pero las conclusiones que

¹²⁹⁰ Han de considerarse las graves infracciones de Deloitte en el caso Bankia y las sanciones impuestas por el Ministerio de Economía. Véase nota 38.



se ofrecen no se plantean bajo un análisis estructurado, siendo imposible conocer si son las cuestiones más relevantes, las únicas relevantes, si ha habido un proceso de análisis y valoración a nivel de los máximos órganos directivos, o si existe una sistematización de este canal de comunicación para futuros ejercicios. Surgen dudas respecto de si la información no se basa más en criterios anecdóticos (como la recepción de un curriculum) que materiales (por ejemplo, porcentaje de sugerencias relativas a un tema). Así, tampoco se identifican claramente las expectativas de los grupos de interés, por lo que es complejo afirmar que la información recogida se ajusta a sus requerimientos.

Existe un proceso de revisión del IA - no de auditoría- que se informa bajo la premisa de que es un proceso con alcance inferior al de seguridad razonable. La realización de esta revisión la realiza la nueva firma de auditoría seleccionada para el control de las Cuentas Anuales de 2013, tras el relevo de la socialmente cuestionada Deloitte. No obstante, al no tratarse de un servicio de auditoría de cuentas, este servicio habrá de considerarse como intereses comerciales de la auditora por asesoramiento adicional de cara al reporting sobre gobierno corporativo pertinente.

En cuanto al contexto de sostenibilidad, Bankia ha avanzado en la identificación de riesgos, homogeneizando estos riesgos con el resto de riesgos de negocio y no considerándolos aparte. No obstante, se considera que la entidad puede avanzar en una identificación más completa del mapa de riesgos de sostenibilidad abriendo la perspectiva más allá de la financiación a grandes sectores (empresas y Project finance).

La información se presenta con precisión, pero el principio de neutralidad y equilibrio no está demasiado desarrollado, pues se presenta la información con un sesgo positivo, priorizando la descripción de 'soluciones' frente a la de 'problemáticas'.

Respecto al principio de comparabilidad y periodicidad, se comienza una línea de mayor estabilidad con la aplicación indudable del informe a la gestión de todo el año 2013. Respecto al año anterior (2012) la comparabilidad se queda limitada, ya que dicho informe no cubrió todo el ejercicio, sino la gestión del nuevo consejo de administración.

Respecto a la propia denominación e identificación del informe cabe comentar que los títulos contienen únicamente las referencias 'Año 0' y 'Año 1', sin especificar el año natural al que corresponden. Dicha información se encuentra y deduce ya dentro del contenido de los informes, pero no obstante puede generar problemas de confusión. La circunstancia de renovación de la entidad que rige la elección de esta denominación del Informe Anual, es significativa incluso socialmente, pero en años sucesivos puede aumentar el grado de confusión creada pues en un supuesto 'Año 6', para el lector no estará tan claro a qué ejercicio natural se refiere, si no se indica expresamente.



BANKINTER, S.A. (Bankinter)

1. Datos generales de la entidad

Productos/servicios

Bankinter, S.A. sociedad matriz del Grupo Bankinter, tiene por objeto social el desarrollo de la actividad bancaria¹²⁹¹ y aseguradora¹²⁹².

Adicionalmente a las operaciones que lleva a cabo directamente, el Banco es cabecera de un grupo de entidades dependientes, que se dedican a actividades diversas, fundamentalmente, financiación, gestión de activos, tarjetas de crédito y negocio asegurador, y que constituyen, junto con él, el Grupo Bankinter. Dentro del grupo también se incorpora GNEIS Global Services, S.A., empresa que ofrece soluciones informáticas al sector bancario.

Bankinter, S.A. ofrece a sus productos/ servicios a los siguientes segmentos:

- Particulares
- Extranjeros
- Banca Personal
- Banca Privada
- Banca Empresa

Alcance geográfico

Bankinter opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España.
- Irlanda¹²⁹³.
- Luxemburgo¹²⁹⁴.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, Bankinter informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good.

¹²⁹¹ CACGB2012, Pg. 11.

¹²⁹² Es propietario del 100% de Línea Directa Aseguradora, LDA, CACGB2013, Pg. 56.

¹²⁹³ A través de la participada Castellana Finance Ltd., vehículo de propósito especial integrada en el grupo el 30/06/2013.

¹²⁹⁴ A través de la filial Bankinter Luxembourg, S.A., que se incorporó al grupo el primer semestre de 2013. Esta filial es fruto del acuerdo con el banco holandés Van Lanschot Bankiers N.V para adquirir su filial en Luxemburgo Van Lanschot Bankier (Luxembourg) S.A.



Normativa Internacional

No hay evidencias de compromisos en materia de Normativa Internacional por parte de Bankinter

Estándares voluntarios

Bankinter 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, desde 2008, pasando a ser socio en el ejercicio 2011. El informe de progreso correspondiente está disponible en la web de la Oficina Española del Pacto Mundial¹²⁹⁵.
- Signatario en 2012 del Carbon Disclosure Project.

En el año 2013 Bankinter ha sido incluido en:

- Global Sustainable Performance Leader 1000.
- Sustainability Year Book.

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 2013	Siglas: IS
Cuentas Anuales Consolidadas Grupo Bankinter 2013	Memoria legal del Grupo Bankinter (Siglas: CACGB)
Cuentas Anuales del Ejercicio Anual Terminado el 31/12/2013 e Informe de Gestión, junto con Informe de Auditoría	Memoria legal Bankinter SA
Informe Anual 2013	Siglas: IA
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013	Siglas: IAGC
Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas	
Código de Ética Profesional del Grupo Bankinter	
Política de Sostenibilidad	
Política Ambiental Grupo Bankinter	
Convocatoria y Orden del Día de la Junta General de Accionistas 2014	
Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores del Grupo Bankinter	
Política de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo	

¹²⁹⁵ <http://www.pm-old.globalincubator.net/component/consultarinformes/?Itemid=599>



2. Tabla de resultados

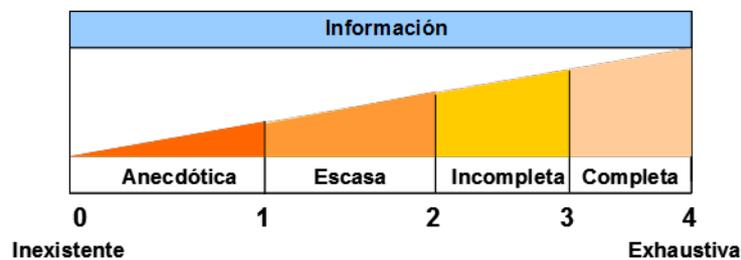
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,36
DERECHOS HUMANOS	1,16
COMUNIDAD	1,27
CORRUPCIÓN	1,60
CONSUMO	1,63
SISTEMAS DE GESTIÓN	0,85
TOTAL EMPRESA	1,31

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,40
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	0,85

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

En el Informe Anual el Presidente y de la Consejera Delegada repasan el contexto económico actual en el que la entidad ha desarrollado su actividad. La perspectiva es exclusivamente económico - financiera: contracción de la demanda interna, severo recorte del gasto público, elevado desempleo y decrecimiento de la economía española. El sector bancario ha continuado marcado por el proceso de reestructuración, el aumento de la presión regulatoria, el incremento de la morosidad y la reducción de márgenes y rentabilidad, entre otros. A pesar de este escenario, Bankinter presenta un ejercicio en un marcado tono positivo, en el que destaca el incremento del beneficio y del valor de la acción, el mantenimiento de su patrimonio y la contención de la morosidad.

Ni en el Informe Anual ni en el Informe de Sostenibilidad, hay mención ni identificación explícita de los riesgos o impactos de su actividad directa ni como intermediadora. Bankinter circunscribe sus operaciones exclusivamente al ámbito geográfico español a través de sedes en terrenos urbanos, por lo que considera que los riesgos asociados a aspectos medioambientales, sociales y en materia de derechos humanos se minimizan, no reconociendo riesgos asociados a la violación de los derechos humanos tales como el trabajo infantil y forzoso o a la violación de los derechos de los pueblos indígenas¹²⁹⁶.

Sin embargo, este año Bankinter ha incorporado al grupo dos empresas participadas ubicadas en paraísos fiscales: Castellana Finance Ltd (Irlanda) y Bankinter Luxembourg, S.A. (Luxemburgo) sobre las cuales apenas da información sobre su actividad. Respecto a la sucursal de Bankinter en Dublín, según consta¹²⁹⁷, cesó su actividad a principios de 2012. También es conveniente recordar que Bankinter financia proyectos cuya actividad, productiva o comercial, si puede estar sujeta a este tipo de riesgos.

Bankinter informa de las siguientes políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos, medioambiente y corrupción:

- Política de Sostenibilidad.
- Política de Medio Ambiente.
- Política de Compras Responsables.
- Política de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- Política de Accesibilidad Universal.
- Código de Ética Profesional.
- Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

Durante el 2013 Bankinter ha incorporado al grupo dos nuevas empresas participadas domiciliadas en territorios off-shore de acuerdo con la metodología utilizada por el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa para el presente análisis.

¹²⁹⁶ IS2013, Pág. 77, 90, 95, 96; IA2013, Pág.8.

¹²⁹⁷ <http://www.solocheck.ie/Irish-Company/Bankinter-Sa-903808>



Sociedad	Domicilio Social	Actividad
Castellana Finance Limited	Cl Norta Wall Quay 25 28001 Dublin	Vehículo de propósito especial. Empresa de servicios financieros.
Bankinter Luxemburgo, S.A.	Avenue J.F. Kenedy, 37, 1855, Luxembourg, Luxembourg	Banca Privada

Por lo que respecta a Castellana Finance Ltd, se trata de una empresa de servicios financieros creada en 2007 para la comercialización de bonos hipotecarios de alto riesgo (RMBS) de Bankinter¹²⁹⁸. Tras sucesivas recompras por parte de Bankinter, S.A. de bonos emitidos por esta empresa (a la que denomina vehículo), así como tras la reestructuración de balance del mismo, el banco decidió incorporarla al grupo el 30/06/2013¹²⁹⁹. No se proporciona información sobre la actividad que desarrolla actualmente esta empresa. Sería necesario aclarar este punto, puesto que a pesar de que tiene estructura patrimonial¹³⁰⁰, no se informa de que haya tenido resultados¹³⁰¹.

La filial luxemburguesa, Bankinter Luxemburgo, S.A., está destinada a proporcionar servicios y productos a los clientes de Banca Privada e internacionales. Esta sociedad opera desde mediados de abril y está permitiendo captar nuevos clientes, fundamentalmente de carácter internacional, que aprovechan de acuerdo con lo afirmado por la empresa "de una forma transparente y fiscalmente responsable, una propuesta de valor globalizada y de la máxima calidad"¹³⁰². Sin embargo, Bankinter no proporciona información detallada del tipo de operaciones que se están llevando a cabo, ni el tipo de clientes que operan con esta filial, de modo que no es posible valorar las implicaciones fiscales que se puedan derivar de la operativa a través de esta filial. Por lo tanto, sería bien recibida más información dados los antecedentes de lo acontecido con la sucursal que la entidad mantenía en Irlanda y los últimos escándalos entorno a la fiscalidad para no residentes del gobierno luxemburgués.

Cómo se ha comentado, Bankinter también contaba con una sucursal en Dublín que cesó a principios del 2012. A pesar de ello, Bankinter todavía refleja en las CACGB las provisiones por pasivos fiscales que puedan derivarse como resultado de las reclamaciones interpuestas contra las sanciones por las retenciones correspondientes a los depósitos contratados en aquella sucursal¹³⁰³. Este hecho pone en evidencia la importancia de las implicaciones fiscales y económicas que se derivan de realizar operaciones en países off-shore.

¹²⁹⁸ <http://www.euroabs.com/OpenIssueAccess.aspx?issueid=8810>
<http://www.bloomberg.com/apps/news?pid=newsarchive&sid=a22uWetA9IWU>

¹²⁹⁹ CACG2013, pg. 209.

¹³⁰⁰ CACG2013, pg. 63.

¹³⁰¹ CACG2013, pg. 87.

¹³⁰² IA, pg. 89.

¹³⁰³ CACG2013, pg. 115. "En relación con los acuerdos de imposición de sanciones por retenciones correspondientes a los depósitos contratados por clientes del banco en nuestra sucursal de Dublín, Bankinter presentó el 9 de febrero de 2010 escrito de Queja ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente, habiendo recibido con fecha 13 de julio de 2010 contestación favorable a nuestras peticiones. No obstante, con fecha 18 de diciembre de 2012 han sido notificadas Resoluciones del TEAC desestimando las reclamaciones interpuestas por este concepto por los ejercicios 2002 a 2005 que serán recurridas igualmente ante la Audiencia Nacional por un importe total de 7.727 miles de euros. En cualquier caso, los pasivos fiscales que pudieran derivarse como resultado de las reclamaciones interpuestas contra los conceptos suscritos en disconformidad están adecuadamente provisionados a la fecha de cierre del ejercicio 2013 y anteriores".



A pesar de la existencia de contrastada de estas dos sociedades, Bankinter continúa afirmando que opera solo en España y no tiene operaciones de relevancia fuera del estado español¹³⁰⁴. Por ello, no se presenta el desglose de impuestos pagados ni de subvenciones recibidas por país; tampoco se menciona que cuente con una estrategia o política fiscal referida a las operaciones de éstas dos sociedades.

Bankinter continúa con la comercialización de fondos de gestoras domiciliadas en territorios considerados paraísos fiscales. En el año 2013 ha ampliado tanto la oferta de fondos como de gestoras ubicadas en estos países¹³⁰⁵.

En el Informe de Sostenibilidad no se incorpora información sobre las obligaciones fiscales, impuestos pagados, exenciones o créditos fiscales aplicados. Ésta información se encuentra recogida en las CACGB.

4.2. Medioambiente

Bankinter es firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas por lo que se compromete con el cumplimiento de sus diez principios, de los cuales tres son ambientales¹³⁰⁶. El principio 7 “Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”. Esta es la única referencia indirecta que se ha encontrado en cuánto al compromiso de la organización con el principio de prevención y la asunción de medidas preventivas para evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran producirse debido a la materialización de un riesgo, derivado de sus actividades y decisiones.

En 2013 ha vuelto a ser signataria del Carbon Disclosure Project (CDP), mejorando en su puntuación con respecto al 2012, y además se ha adherido a la iniciativa CDP Water Disclosure Project.

Así, los compromisos que asume Bankinter con el medio ambiente van más allá del cumplimiento estricto de los requisitos legales. Ello queda reflejado en los principios de actuación de su Política de Medio ambiente¹³⁰⁷, aunque se aprecia que son de carácter bastante genérico. El Informe de Sostenibilidad también recoge este compromiso, puesto que uno de los tres pilares del Plan de Sostenibilidad “Tres en Raya” es la perspectiva medioambiental. En concreto contempla la incorporación de medidas dirigidas a reducir la huella medioambiental provocada directa o indirectamente por su actividad¹³⁰⁸.

A pesar de que en la Política de Sostenibilidad¹³⁰⁹, principio 6, se recoge la identificación y gestión de impactos medioambientales, no se ha encontrado en ninguno de los informes analizados una relación específica de los principales riesgos e impactos de su actividad, básicamente se habla de buscar la mejora en el “Desempeño Ambiental”. En la Memoria

¹³⁰⁴ IS2013, pg. 90.

¹³⁰⁵ https://www.bankinter.com/www/es-es/cgi/ebk+fon+con_info?secc=INFO&subs=VGES. A fecha de 04/04/2015 se comercializan 919 fondos (frente a 443 en 2012) de 41 gestoras (frente a 34 en 2012) ubicadas en Irlanda y Luxemburgo.

¹³⁰⁶ Principios 7, 8 y 9. <http://www.pactomundial.org/los-diez-principios-de-pacto-mundial/>

¹³⁰⁷

https://webcorporativa.bankinter.com/www2/corporativa/es/sostenibilidad/eje_medioambiental/politica_medioambiental

¹³⁰⁸ IS2013, pag. 14.

¹³⁰⁹ https://webcorporativa.bankinter.com/www2/corporativa/es/sostenibilidad/principio_productos



Legal de Bankinter¹³¹⁰ se apunta que el banco considera que no existen contingencias relacionadas con la protección y mejora del medioambiente por lo que no registra ninguna dotación para riesgos y cargas medioambientales. Los administradores de la entidad consideran que los riesgos medioambientales derivados de la actividad son mínimos y que están adecuadamente cubiertos.

Como ya se ha mencionado la Política de Medio ambiente presenta objetivos generalistas como cumplir la legalidad, implantar procesos de mejora continua, promover comportamiento responsable en sus grupos de interés, procurar mitigar cambio climático, comercializar productos financieros relacionados con industrias ambientales... Tampoco en el Plan "Tres en Raya" se incluyen objetivos concretos a alcanzar durante su período de vigencia, ni se indica el nivel de cumplimiento/desviación respecto al objetivo 2013 o qué objetivos se establecen para 2014. Pocas son las referencias a objetivos un poco más específicos como reducir el nº de desplazamiento de clientes a oficinas para evitar un mayor nº de emisiones de CO₂, o desarrollos tecnológicos que permitan reducir el consumo de papel. Éstos se pueden considerar claramente insuficientes teniendo en cuenta el alcance de los impactos que la actividad financiera tiene en el entorno medioambiental. A lo que hay que añadir que en el caso de evitar desplazamientos a las oficinas, la estrategia seguramente tenga una orientación de reducción de costes operativos no de mejorar la performance medioambiental de la entidad.

Indicar que el cuadro mando que se incluyó en el Informe de Sostenibilidad (IS) de 2012¹³¹¹ en el que se identificaban Indicadores, Objetivos, Acciones y Resultados, ha desaparecido en el Informe de Sostenibilidad 2013. No se ha encontrado en la información analizada explicación alguna que justifique su no inclusión y rendición de cuentas sobre los objetivos marcados en el ejercicio anterior.

Igual que en el ejercicio anterior, la estrategia en materia medioambiental se centra principalmente en el control de las emisiones de CO₂ y otros gases de efecto invernadero. Bankinter forma parte del Carbon Disclosure Project (CDP) y uno de los tres pilares de la política de RSC de la compañía es la Huella de Carbono. En 2013 el volumen de toneladas impresas (11.902,07 tn) se ha incrementado un 4,66% con respecto a 2012. Al igual que en el IS de 2012 se hizo con el dato del año anterior (2011), el dato de las emisiones de 2012 se ha recalculado de acuerdo a la actualización de los factores de emisión que se han aplicado en el cálculo del 2013, no se da la cifra exacta, que es superior al que consta en el IS de 2012, puesto que en base a aquel dato (11272 tn) el incremento sería del 5,58%. Este año se ha incorporado la verificación, por parte de SGS, del cálculo de la huella de carbono organizacional en base al Protocolo de Gases Efecto Invernadero.

Con respecto a las emisiones de CO₂ también se detecta un aumento de las emisiones directas (3,43%) e inducidas (21,42%) (motivadas, de acuerdo con la información facilitada, por el incremento de viajes de empresa y adquisición de equipos informáticos), muy superiores a la reducción en las emisiones de CO₂ indirectas (-0,51%). El cálculo global de las emisiones por empleado resulta, así mismo, desfavorable. Algunos datos aportados por Bankinter no coinciden con los que constan en el IS de 2012, debido a la utilización de diferentes fuentes de datos y a la aplicación de actualizaciones. No se dan explicaciones detalladas de las medidas adoptadas para corregir los incrementos en las emisiones,

¹³¹⁰ ML2013, pg. 142.

¹³¹¹ IS2012, pg. 39.



aparte del de reducir el nº de desplazamientos de clientes a oficinas para evitar un mayor nº de emisiones de CO₂

Bankinter ha compensado sus emisiones directas anuales manteniendo su participación en la iniciativa Cero CO₂ de la Fundación Ecología y Desarrollo, este año en el proyecto "Mejora de prácticas de agricultura orgánica en comunidades indígenas de Guatemala".

Bankinter también informa de los consumos de Materias Primas, en concreto el consumo de agua, de papel y de energía (directo e indirecto, desglosado por fuentes primarias). En 2013 ha habido un importante incremento en el consumo de agua (estimación en base a extrapolación de datos). Mientras que se reduce ligeramente el consumo directo e indirecto de energía (aunque con estimación anualizada de facturas y no se incluye el consumo de los Centro de Procesamiento de Datos por ser un servicio externalizado) y el consumo de papel (100% reciclado). No se dan explicaciones detalladas de las medidas adoptadas para corregir los incrementos en los consumos ni de las acciones que se ha llevado a cabo para conseguir las reducciones. Sólo se menciona acciones aisladas como la sustitución de las luminarias por LED y que el banco está abordando mejoras tecnológicas para favorecer el consumo de papel, sin presentar un análisis del impacto que estas acciones tendrán sobre los consumos. Bankinter también informa que pone a disposición de empleados y clientes plataformas de comunicación alternativas para minimizar impactos asociados desplazamientos (reuniones, cursos, visitas a oficinas). Sin embargo, el volumen global de conexiones en 2013 es muy inferior al de 2012. Por lo tanto, sería necesario plantear qué medidas se van a implantar para estimular el uso de estos canales alternativos.

Respecto a la cantidad de residuos, el banco informa sobre la evolución en la gestión de los residuos de Papel y Cartón, Tóner, Fluorescentes y Equipos Electrónicos. Excepto en el caso del Tóner, el resto de elementos han registrado un importante incremento en el volumen de residuos a gestionar. Bankinter justifica este aumento por el cambio de la luminaria por led, la destrucción excepcional de papel confidencial y la instalación de nuevos equipos informáticos. No se mencionan actividades concretas para la mejora en la gestión de estos residuos. Mantiene los proyectos "Todo Vale Nada Sobra" con la Fundación Valora para gestionar los excedentes empresariales, y "Dona tu móvil" con Entreculturas y Cruz Roja. No hay datos del resultado de estas colaboraciones que permitan valorar el impacto de las acciones de la entidad.

Para garantizar el cumplimiento de los principios establecidos en la Política de Medioambiente, Bankinter ha implantado un Sistema de Gestión Ambiental (SGMA) certificado según la norma UNE EN ISO 14001. Aunque éste sólo se aplica a los grandes edificios del banco en Madrid (Pº de la Castellana y Tres Cantos) dónde se concentra el 21% de la plantilla. En el año 2013 también se ha incorporado el SGMA a la Oficina Sostenible de la C/ Santa Engracia de Madrid. La entidad afirma que se irá extendiendo al resto de organizaciones, pero no informa de la estrategia de implantación (plazos, centros prioritarios, fases de aplicación,...).

La entidad reconoce tener impacto en el Medio Ambiente a través de su labor de intermediación. Por ello afirma que incorpora criterios ASG en sus políticas de financiación e inversión (aunque no es firmante de los Principios de Ecuador ni de ninguna otra iniciativa similar). No se proporciona información de cuáles son éstos criterios ni sobre qué tipo de operaciones se aplican, ni los procedimientos seguidos. Adicionalmente, la entidad



comercializa productos de inversión socialmente responsable, principalmente un fondo de inversión sostenible, una tarjeta solidaria y mantiene participaciones en entidades de capital Riesgo que invierten en productos sostenibles. No se proporciona datos sobre el volumen de activos gestionados en estos productos/proyectos, ni sobre su peso con respecto a inversiones no ISR que nos permitan hacer comparativa para poder determinar si su implicación es relevante. Sin embargo, a simple vista parece no ser muy significativo puesto que solo es un fondo de los 2107 que comercializa, y las participaciones en las entidades de capital riesgo son minoritarias y a través de sus participadas. Bankinter también ha financiado en 2013 un proyecto de energías renovables (parque fotovoltaico) en Almodóvar del Río (Córdoba) por importe de 14,7 millones de euros.

Bankinter también extiende el compromiso con el Medio Ambiente a proveedores y contratistas incluyendo criterios medioambientales para la homologación de los mismos según establece la Política de Compras Responsables. Los proveedores y contratistas deben aceptar la política de medio ambiente y la política de compras éticas que ha definido la entidad. Adicionalmente, el banco les solicita información sobre el cumplimiento de aspectos de responsabilidad social (RS), medio ambiente (MA) y económico/financieros. Sin embargo, Bankinter no aporta información de cuáles son los criterios medioambientales exigidos para la homologación, tampoco de cuáles son los aspectos de RS y MA que tienen que cumplir, ni el tipo de información adicional requerida ni si el plan de continuidad incluye también requisitos de éste tipo. Tampoco presenta información sobre los procedimientos aplicados, sistemas de evaluación y auditoría y, en su caso, resultado de las mismas. La Política de Compras Responsables no está disponible para su consulta por lo que no ha sido posible acceder a ella para su análisis y valoración.

Cabe mencionar también que el 4% de los proveedores no son nacionales. No se proporciona información sobre su lugar de origen, ni tipo de producto que proveen. Por lo tanto, no es posible valorar si están ubicados en zonas especialmente sensibles en temas medioambientales o si su producto puede impactar especialmente en el medioambiente.

En cuanto a multas y sanciones relativas a incumplimientos asociados a Medio Ambiente asociadas a los temas ambientales, Bankinter manifiesta que no ha recibido ningún tipo de sanción ni multa en relación con la gestión ambiental desarrollada por el banco, ni por el Grupo Bankinter.

4.3. Protección de los derechos humanos

A pesar de que “el respeto de los DDHH es uno de los principios básicos de la cultura organizativa de Bankinter” éste no ha realizado análisis específicos en materia de derechos humanos (derivados de sus propias actividades o como resultado de sus relaciones comerciales) debido a que considera que no hay riesgo de que aparezcan problemas relacionados con éstos.

El motivo alegado es que el banco no opera de modo relevante en países fuera de la OCDE, de hecho afirma que sus operaciones se circunscriben al ámbito español. También aduce que no ha firmado acuerdos de inversión significativos en los que se hayan identificado riesgos en materia de derechos humanos. Por todo ello, Bankinter considera que no hay riesgo de que aparezcan problemas relacionados con posibles violaciones de los DDHH,



como pueden ser el trabajo infantil y forzoso o la violación de los derechos de los pueblos indígenas¹³¹². Consecuentemente, tampoco hace referencia expresa a cómo se posiciona en contra de posibles violaciones de estos derechos ni de la existencia de mecanismos de acceso a remedio para las personas víctimas de impactos en DDHH por sus actividades y como resultado de sus operaciones comerciales.

No obstante, es miembro de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, asumiendo así su compromiso de respetar los DDHH por igual en las actividades que tienen lugar en el país de origen y en cualquier otro país en el que realice sus actividades. Recordar que el Principio 1 “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia” y el Principio 2 “Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos” son los que hacen referencia expresa a éste aspecto. El informe de progreso de los últimos seis años (a excepción de 2012) está disponible en la web de la Red Española¹³¹³.

Llegado éste punto sería conveniente que Bankinter aclarase cuál es su postura en cuanto a los riesgos derivados de su actividad como intermediadora. Según el informe “Evolución de la Banca Armada en España ¿Cómo reducir la financiación de las Empresas de Armas?”¹³¹⁴, Bankinter registra una participación en Fondos de inversión, acciones y bonos en empresas de armas (2009-2013) por importe de 2.311.066 € y concedió Créditos a empresas de armamento de la banca extranjera (2005-2013) por importe de 852.310 €. Hay que añadir que tiene participación accionarial en empresas vinculadas al sector armamentístico. Sería conveniente que Bankinter incluyera aclaraciones en su informe sobre este aspecto.

Adicionalmente tiene otras líneas de negocio como es el *negocio internacional* o los clientes internacionales captados a través de la filial de Luxemburgo con los que se pueden realizar operaciones que supongan un riesgo de vulneración de los derechos humanos y sobre los que no se da ninguna información específica al respecto.

Tampoco se presenta mapa de riesgos derivadas de las operaciones Project Finance ni se ha encontrado evidencia de la existencia de unas políticas en relación a su actuación en los mercados de derivados cuando el subyacente sean las materias primas, más concretamente alimentos.

No se informa que cuente con políticas y procedimientos concretos que garanticen el cumplimiento por parte de la empresa de su compromiso en materia de DDHH. A excepción de un curso on-line sobre DDHH a los empleados y un video de la Declaración de los DDHH; y la exigencia a las compañías de seguridad de formación y procedimientos que garanticen el respeto a los dichos derechos.

En cuanto a las políticas y procedimientos de no discriminación, Bankinter a través del proyecto “Un Banco para Todos” se compromete a integrar en la actividad diaria de la entidad a todas las personas con independencia de sus capacidades. El banco dispone de

¹³¹² IS2013, pg. 77 y 98.

¹³¹³ <http://www.pm-old.globalincubator.net/component/consultarinformes/?Itemid=599>
<https://www.unglobalcompact.org/COPs/advanced/118691>

¹³¹⁴ Evolución de la Banca Armada en España ¿Cómo reducir la financiación de las empresas de armas? Informe n. 20. Centre Delàs d'Estudis per la Pau (www.bancaarmada.org/index.php/es/informes).



una Política de Accesibilidad y un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU)¹³¹⁵ con el fin de habilitar instalaciones, medios y servicios a todas las personas que se relacionan con la entidad.

En cuanto a la accesibilidad física, se informa que el SGAU está implantado en sólo cinco sucursales. Aunque existe un programa para ampliar su implantación, éste solo se aplicará a las principales oficinas de cada organización territorial. No se dan datos del calendario de aplicación ni de los criterios empleados en la selección de los centros. Remarcar que el 99,5% de las sucursales han sido reformadas para garantizar el acceso a personas con movilidad reducida.

En cuanto a la accesibilidad tecnológica, también se ha elaborado un plan "Plan Operativo de Accesibilidad TIC" para facilitar el acceso en todos los canales y procesos/servicios. Se menciona algunos de los servicios accesibles como la tarjeta de coordenadas Braille, extracto mensual en audio,.... Sin embargo, no se ha encontrado información sobre el análisis que la entidad ha elaborado para determinar el colectivo de clientes con problemas de acceso, tipos de problemas que presentan y a resolver, alternativas de solución, impacto de las mejoras,.... Tampoco se da información sobre el volumen de clientes que han accedido a estos servicios accesibles. Por lo tanto, no es posible determinar si estas mejoras han sido significativas para el conjunto de la entidad.

Los empleados de la entidad reciben formación específica para atender adecuadamente a personas con discapacidad, y tiene a su disposición un Protocolo de Atención y un Manual de Atención a Personas con Discapacidad. En Abril de 2013, junto con la Universidad Rey Juan Carlos y la Fundación Equipara, organizó un acto "Valoremos la (dis)capacidad" en el que recorrieron las calles de Madrid con personas discapacitadas. No se dan datos sobre los empleados que han participado en los cursos (nº participantes, perfil, ubicación geográfica, puesto que ocupan,...), tampoco de si la entidad tiene un objetivo en cuanto a la participación de la totalidad de la plantilla en los mismos.

Por lo que respecta a la gestión de proveedores en aspectos de DDHH, en el IS2013 se informa de la exigencia a las compañías de seguridad de impartir formación en materia de derechos fundamentales y libertades públicas, también del establecimiento de métodos de trabajo que garanticen los DDHH. También se menciona la existencia de control de cumplimiento pero se realiza por Bankinter y por las Unidades Policiales de Seguridad Privada dependientes del Ministerio del Interior. El 100% del personal contratado por estas empresas está acreditado oficialmente para realizar esta profesión. No se informa sobre la existencia de incidentes relacionados con dichas empresas.

En lo referente a proveedores y contratista, el 96% son de origen nacional. Se les solicita información sobre el cumplimiento de criterios de RSC, medioambiental y económico/financiero pero no se hace ninguna mención específica sobre aspectos de DDHH. De hecho el propio Bankinter afirma que debido a su procedencia no se ha considerado necesario llevar a cabo un análisis en materia de DDHH. Del restante 4% de compras se ha realizado a proveedores extranjeros, no consta información sobre el país de origen ni informa del control de los mismos en materia de DDHH.

¹³¹⁵ Cuenta con la certificación UNE 17001-2.



4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

La entidad mantiene los principios de no discriminación salarial por ninguna razón. Tomando como referencia el salario base y exceptuando la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones, el ratio salarial hombre/mujeres resultante es 1. En el IS2013 se incluye una explicación bastante general sobre la estructura retributiva: retribución fija más una parte variable condicionada al cumplimiento de unos objetivos establecidos, beneficios sociales,...¹³¹⁶. Sería conveniente dar datos concretos sobre cómo se determinan cada una de las partidas e incluir el salario total percibido para cada categoría/escala profesional y género, de este modo sería posible verificar si existen diferencias salariales entre hombres y mujeres. Más teniendo en cuenta que la brecha salarial entre hombres y mujeres no se produce en el salario base fijado por convenio sino precisamente en los complementos retributivos.

El salario inicial aplicado en la entidad para el nivel inferior del convenio sectorial supera en un 251% el salario mínimo interprofesional. No se publica información sobre la distancia entre el salario más elevado y el más bajo de la compañía, cuestión relevante si se quiere evaluar cómo la entidad mantiene un sistema salarial ajustado al principio de justicia redistributiva.

En cuanto a la presencia de mujeres en la organización, se mantiene una proporción equilibrada de hombres/mujeres tanto en la red comercial como en los servicios centrales. Sin embargo, existen importantes diferencias en cuanto a la distribución de empleados por categorías profesional, dónde la mujer pasa de representar el 70% del personal administrativo a sólo el 30% del personal directivo. Tendencia que se ha agravado en los últimos ejercicios tal y como muestra el gráfico de Evolución de Promociones. Las incorporaciones de personal en 2013 muestran un cambio de tendencia con un 31% menos de mujeres que de hombres, a diferencia de los dos últimos años en los que las mujeres más que doblaban la cifra de hombres. La estructura de Dirección incorpora la presencia de un 35% de mujeres¹³¹⁷, mientras que en el Consejo de Administración sigue habiendo solamente una (el 10%). Pese a estos datos, Bankinter afirma que su proceso de selección, evaluación y promoción son del todo objetivos y se basan en las competencias, logros, capacidades, experiencia,...

Bankinter presenta el desglose del colectivo de trabajadores por género, por categorías profesionales, edad, antigüedad, tipo de contrato y comunidad autónoma. Se incluyen datos de 2012 con lo que es posible realizar la comparativa, y apreciar que la mayor parte de la plantilla es joven (menor de 45 años), estable (antigüedad 6-25 años) y con contrato indefinido (96%). Sin embargo, no hay datos sobre la modalidad de contrato de nuevas incorporaciones, ni datos sobre la situación del personal en las participadas ubicadas en el extranjero.

Bankinter manifiesta expresamente el compromiso con la diversidad e igualdad de oportunidades, y potencia la no discriminación y accesibilidad para facilitar la integración de personas con discapacidad. La iniciativa *Diversidad Cultural* que ha permitido incorporar personal de 27 nacionalidades distintas. Se incluye tabla de distribución de los empleados

¹³¹⁶ IS2013, pg. 60-61.

¹³¹⁷ IA2013, pg 141.



de distintas nacionalidades, por categorías profesionales y edad. Se aprecia que casi existe paridad hombres/mujeres, pero que en 2013 hay el mismo nº de empleados que año 2012.

La iniciativa *Integración discapacidad fomenta la* contratación de personal con discapacidad. Bankinter sigue sin alcanzar el 2% exigido por la ley (se sitúa en 1,15% con 47 empleados), manteniendo la misma estrategia del año anterior: firmar acuerdos de colaboración con instituciones y centros de empleo. Adicionalmente incorpora ciertos beneficios para sus empleados para ayudar a la integración de hijos y familiares con discapacidad (abono de 3.000 euros en la nómina de enero y Plan Familia¹³¹⁸). Para poder valorar el alcance de estas acciones, sería recomendable que la entidad proporcionara datos sobre los acuerdos firmados, y la cantidad de empleados que se ha beneficiado del abono de los 3.000 euros anuales.

También existe el Plan de Igualdad para favorecer la conciliación familiar y laboral para el que se han elaborado una serie de indicadores semestrales. Bankinter ha obtenido el certificado EFR¹³¹⁹ que se base en el respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral, al apoyo en la igualdad de oportunidades y a la inclusión de los más desfavorecidos.

Bankinter reconoce y garantiza el pleno derecho de sindicación, asociación y negociación colectiva. Teniendo en cuenta que el banco sólo opera en España estos derechos están amparados en la legislación española. Sin embargo, no se ha encontrado información sobre la existencia de mecanismos para garantizar estos derechos a lo largo de su cadena de valor. Así mismo, queda pendiente aclarar la situación en la que se encuentran los empleados de las participadas de Irlanda y Luxemburgo.

Se respetan los mecanismos de diálogo y participación con la representación legal de los trabajadores y se manifiesta que el 100% de la plantilla está cubierta por el convenio colectivo. No se dan datos sobre las reuniones mantenidas (motivos y acuerdos), los sindicatos más representativos, ni número de afiliados entre los empleados. Tampoco se mencionan quejas/denuncias que los sindicatos han presentado en relación a despidos injustificados, ni ante la Inspección Laboral¹³²⁰.

Bankinter promueve una cultura preventiva para garantizar la salud y seguridad de todos sus empleados. Un año más se han realizado evaluaciones de riesgos e inspecciones de seguridad y condiciones ambientales en 118 centros (frente a las 160 realizadas en 2012), sigue sin proporcionarse información sobre riesgos detectados ni de las medidas implantadas para mitigarlos. Se ha continuado ofreciendo formación a los empleados en Prevención de Riesgos Laborales, Primeros Auxilios y Actuación en Emergencias. El comité de Seguridad y Salud y Delegados de Prevención a nivel provincial siguen estando

¹³¹⁸ IS2013, pg. 66. Plan Familia: fomenta la puesta en práctica de iniciativas que ayudan a la plena integración social y laboral de familiares de empleados con algún grado de discapacidad (fisioterapia especializada, logopedia, orientación laboral, entre otras). Se han beneficiado 15 hijos de trabajadores.

¹³¹⁹ <http://www.masfamilia.org/> "EFR es un movimiento internacional que, formando parte de la RSE, se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral, al apoyo en la igualdad de oportunidades y a la inclusión de los más desfavorecidos, tomando como base la legislación vigente y vinculante y la negociación colectiva, de forma que las empresas efr realizan una autorregulación voluntaria en la materia. EFR responde a una nueva cultura sociolaboral y empresarial basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuos. En la actualidad, Fundación Másfamilia es la propietaria del esquema privado de certificación efr, así como del modelo de gestión ad hoc y licenciataria de la marca del mismo nombre".

¹³²⁰ <http://www.ccoo-servicios.es/steria/html/28469.htm>
<http://bankintercomite.es/pag/normat/memoria/2013/>
<http://www.ccoo-servicios.es/internacional/html/29620.html>



presenten en los centros de más de 50 empleados, el porcentaje de empleados representados en este comité se mantiene en el 100%. El banco sigue ofreciendo reconocimientos médicos voluntarios en condiciones más flexibles, lo que ha supuesto un incremento del 9% en el nombre de revisiones realizadas.

Los datos proporcionados sobre absentismo laboral, siniestralidad y accidentes laborales son bastantes completos y comparables a los del 2012, lo que permite comprobar que se ha mejorado en todos los indicadores.

4.5. Impacto en la comunidad

El Plan de Sostenibilidad “Tres en Raya” engloba e integra la acción social y no hay confusión entre ambas al especificar que la política de sostenibilidad se articula en una triple perspectiva: la económica, la social y la medioambiental. Cada una de ellas se trata por separado en el Informe de Sostenibilidad. La acción social queda definida claramente en tres líneas de actuación que son la Accesibilidad, el Voluntariado Corporativo y las Colaboraciones con el Tercer sector.

En la Política de Sostenibilidad se manifiesta el compromiso por crear valor y dar respuesta a las necesidades de los grupos de interés; en concreto el Punto 3 hace referencia al diálogo permanente con estos grupos a fin de considerar sus necesidades y expectativas. Sin embargo, la entidad identifica sus grupos de interés de forma muy genérica (Sociedad, Clientes, Empleados, Accionistas e Inversores, Universidades y Proveedores) y no se da información sobre la metodología empleada para su determinación.

A pesar de que identifica los canales de comunicación con cada grupo y la actividad que ha tenido cada canal¹³²¹ afirmando que *“La entidad procura mantener un diálogo fluido con sus grupos de interés, haciéndoles partícipes e implicándoles en la líneas de actuación estratégicas en la gestión de la sostenibilidad”*; no menciona expresamente cómo integra las expectativas y necesidades de cada grupo, ni tampoco confecciona la Matriz de Materialidad. Tampoco se menciona la participación de los grupos de interés en la elaboración del Plan de Sostenibilidad. En las numerosas referencias que aparecen a lo largo del IS2013 la relación que se mantiene con los Grupos de Interés se podría definir como *“básicamente unidireccional”* ya que *se les hace partícipes de la información, se promueve su comportamiento responsable, a los empleados se les facilita formación,...*

Unos de los aspectos que más se menciona es la de identificación y gestión de impactos sociales, ambientales y económicos. Esta referencia aparece en el Punto 6 de la Política de Sostenibilidad *“la identificación y gestión de impactos sociales, ambientales,....”*. Por su parte el Plan de Sostenibilidad 2012-2015 se ha elaborado a partir de la identificación de los aspectos de su actividad que tienen impactos económicos, sociales y medioambientales con el fin de minimizar negativos y potenciar positivos. Uno de los pilares básicos de este Plan son los Sistemas de Gestión (auditados externamente y certificados según normas internacionalmente aceptadas), para los que se ha tomado como referencia estándares reconocidos como la Guía de Responsabilidad Corporativa ISO 26000 o la SGE21 de Forética. Sin embargo, no se explicita cómo se han evaluado e identificado los riesgos/impactos, cuáles son, cómo se van a gestionar, cuáles son estos sistemas de

¹³²¹ IS2013, pg.37-39.



gestión, como se articulan, quienes son los responsables, que objetivos se proponen.... Es decir, una vez más la información facilitada es insuficiente y de carácter genérico.

En cuanto a la política de contrataciones. En el informe de verificación del IS2013¹³²² se especifica que "En Bankinter no se dispone de una política de contratación local, ya que todas nuestras operaciones significativas se desarrollan en España". Todo y así, cómo ya se ha visto anteriormente fomenta la diversidad en el empleo mediante la integración de empleados de otras nacionalidades, el rechazo a cualquier tipo de discriminación y la incorporación de personas con discapacidad. Las nuevas incorporaciones del 2013 se han centrado en contratar jóvenes licenciados y también séniors.

Tampoco en el caso de los proveedores se hace constar que exista un compromiso explícito con la contratación de proveedores locales, aunque resulta evidente que apuesta por ella ya que el 96% de la facturación es a proveedores nacionales (un poco inferior a la del año pasado que era del 98%) a los que se exige el cumplimiento de requisitos medioambientales y que acepten la política de compras éticas.

En cuanto a la responsabilidad social derivada del pago de impuestos por su actividad, no existe declaración sobre estrategia y política fiscal. Uno de los objetivos estratégicos de Bankinter es la Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo. Para lo que ha desarrollado herramientas específicas como Manuales, Órganos de Control y aplicaciones informáticas, entre otros. A pesar de ello, Bankinter sólo publica información sobre el total de impuestos pagados en España. Declara que de la aportación total al PIB de 551.210 euros, 89.174 corresponden a Impuestos Directos (16,17%)¹³²³. No se ha encontrado ninguna referencia explícita a la recepción de subvenciones, exenciones o créditos fiscales. En el Informe Anual informa que no ha recibido ningún tipo de ayuda estatal.

Bankinter afirma cumplir con los requisitos legales vigentes en materia de prevención de blanqueo de capitales pero no aporta información relativa a paraísos fiscales. Recordar que en 2013 Bankinter ha creado una filial en Luxemburgo y ha integrado al Grupo a Castellana Finance LTD con sede en Dublín, ambos países clasificados como territorios off-shore. No ofrece información específica sobre el tratamiento/implicaciones fiscales que tienen ambas sucursales.

4.6. Corrupción

Bankinter cuenta con un Código Ética Profesional¹³²⁴ "que constituye el conjunto de principios básicos de actuación y prácticas de conducta profesional de todos los empleados y personas que trabajan para el Grupo Bankinter.". También dispone de una Política Blanqueo de Capitales; y sigue el Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores¹³²⁵. A pesar de que no se menciona expresamente la lucha contra la corrupción sí que se

¹³²² IS2013, pg. 94.

¹³²³ Información disponible en la CACGB2013 y en el IA2013.

¹³²⁴ Consultable en su web corporativa:

https://webcorporativa.bankinter.com/www2/corporativa/es/cumplimiento_normativo/codigos_internos

¹³²⁵ De obligado cumplimiento para los profesionales que desarrollan su actividad en relación con dichos mercados, y para todas aquellas personas que de otra forma están relacionadas con clientes emisores en los mismos. Disponible en:

https://webcorporativa.bankinter.com/www2/corporativa/es/cumplimiento_normativo/codigos_internos



establecen las normas para impedir que ésta se produzca. Así mismo, se especifica que el banco ofrece colaboración leal con las autoridades judiciales, fiscales y administrativas e insta a todos los empleados a colaborar plenamente con la entidad y con las autoridades públicas. En el informe de verificación de la IS2013 se hace constar la tramitación de 21 expedientes disciplinarios de los cuáles 7 han acabado en despido como sanción disciplinaria por incumplimiento de la normativa interna¹³²⁶.

Bankinter reconoce que la Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo es uno de sus objetivos estratégicos. Un año más cumple con los requisitos legales vigentes en materia de prevención de blanqueo de capitales. El banco mantiene implantadas toda una serie de medidas que garantizan el cumplimiento de este marco normativo. Este compromiso contra el blanqueo de capitales queda recogido en el Código de Ética Profesional y en la Política de Prevención de Blanqueo de Capitales además de disponer de un Manual de Procedimientos que deben ser aplicados por todo el personal de la empresa. Entre otras medidas en este aspecto se destacan: el establecimiento de una política de identificación, aceptación y conocimiento de los clientes en función de su riesgo, así como el establecimiento de las diligencias a aplicar; cumplimentación de cuestionarios específicos para tener mayor conocimiento de los clientes; mecanismos necesarios para detectar posibles coincidencias con personas vinculadas con actividades delictivas y con personas con responsabilidad pública y allegados; procedimientos específicos para el establecimiento de las relaciones de corresponsalía bancaria; sistemas de identificación de operaciones sospechosas; formación obligatoria para empleados; y un informe anual realizado por un experto independiente y por Auditoría Interna en el que se evalúan los procedimientos y controles implantados.

Cuenta además con un Manual de Procedimientos y con diversos órganos de control interno para asegurar el cumplimiento de esta política (Órgano de Control Interno y el Área de Prevención de Blanqueo de Capitales). Además en 2013 la entidad ha implantado y puesto en funcionamiento una nueva herramienta informática que permite realizar una gestión integrada del modelo de prevención de blanqueo. Se han reforzado las políticas de aceptación de clientes, los medios humanos en el Área de Prevención de B.C. y la formación a los empleados y se han auditado a través de programas automáticos el 100% de las oficinas. Ante esto cabe apuntar que no proporciona información sobre las operativa sensible realizada desde/mediante las dos participadas que están ubicadas en paraísos fiscales.

Bankinter facilita Información sobre los canales de comunicación establecidos con cada uno de sus grupos de interés para que éstos puedan hacer llegar sus quejas o denuncias, sin embargo no informa si en 2013 se ha recibido ninguna denuncia o queja relacionada con casos de corrupción.

El apartado 5.4 del Código de Ética Profesional hace referencia a las relaciones con organismos públicos. En concreto, uno de los subapartados establece que " Los empleados, en concepto de tales, se abstendrán de ofrecer regalos a autoridades, organismos y Administraciones públicas, partidos políticos e instituciones en general, así como de realizar con cargo al Banco aportaciones en favor de las entidades indicadas o de cualquier otra". Atendiendo a ello, el banco no participa en ningún partido político. Sin embargo, cabe mencionar que el código se refiere a empleados como tales, no a la entidad

¹³²⁶ IS2013, pg. 99.



como institución. También tendría especificarse el tratamiento que da a otro tipo de “instituciones en general” como podrían ser ONG's. Tampoco se menciona nada sobre la política de créditos a partidos políticos.

Así mismo, no se hace referencia a ningún sistema ni mecanismo de presión política. Simplemente se indica que a través de la Asociación Española de Banca se traslada a las Administraciones Públicas de modo colectivo las inquietudes, iniciativas y necesidades del sector bancario.

4.7. Protección de los consumidores

En cuanto al compromiso de la organización a no comercializar, ni ofrecer productos potencialmente dañinos para los consumidores, Bankinter dispone de un manual de comercialización de productos (no está accesible para su consulta) y un procedimiento de validación e iniciativas comerciales para asegurarse que antes de lanzar un producto éste cumpla con las garantías legales / regulatorias además del estándar de calidad del banco. El Comité de Nuevos Productos, Riesgo Operacional y Riesgo Reputacional se encargan de gestionar este proceso, valorar temas normativos, hacer un análisis del riesgo operacional y reputacional, con el fin de garantizar productos de acuerdo con unos mínimos establecidos por el banco. Sería conveniente que se aportase información sobre estos estándares de calidad, y de los criterios que emplea el banco para asegurarse de que la creación y comercialización de estos productos es la adecuada.

A raíz de la Circular 3/2013 de la CNMV (evaluación de la conveniencia e idoneidad de los instrumentos financieros), Bankinter ha realizado una evaluación de procedimientos para implantar mejoras para directrices futuras. No se informa de los resultados de la evaluación, ni de los “defectos detectados” ni de las incidencias derivadas de la no conveniencia/idoneidad de los productos ya comercializados, tampoco de las medidas adoptadas hasta el momento para subsanarlas. A este respecto, comentar que Bankinter es mencionado en diversos apartados del informe “Análisis de ADICAE de cláusulas abusivas en contratos bancarios 2013”¹³²⁷.

Como se ha comentado anteriormente, Bankinter manifiesta un firme compromiso con la accesibilidad mediante su Política de Accesibilidad (física y tecnológica) para garantizar a todas las personas que se relacionan con el banco que las instalaciones, medios y servicios sean los adecuados y sean plenamente accesibles. A través del “Plan Operativo de Accesibilidad TIC” utiliza las nuevas tecnologías para garantizar el acceso a procesos, productos y servicios a personas mayores o con discapacidad. Entre los servicios accesibles destacar la tarjeta de coordenadas Braille, el extracto mensual en forma de audio y de letra grande, y un servicio de intérprete de signos (en oficinas y videollamada). Así mismo, la accesibilidad de la web ha sido acreditada por una auditoría externa, según la cual satisface los requisitos de accesibilidad de nivel Doble-A Technosite + Euracert WCAG 1.0¹³²⁸. En la misma línea, se proporciona formación específica a los empleados para atender adecuadamente a personas con discapacidad. Se ha elaborado un Protocolo de

¹³²⁷

http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCEQFJAA&url=http%3A%2F%2Fpublicaciones.adicae.net%2Fpublicaciones%2Fpdf%2FClausulasAbusivas2013.pdf&ei=AxLRVMCIA8n2UsXtg9gP&usg=AFQjCNG8fke6CGS_bcOQzMTKQcGVwFuy9g&sig2=gq8EOaus-X-GBjX7L3pEQQ

¹³²⁸ <http://www.euracert.org/es/> ---- <http://www.technosite.es/catalogo-servicios/accesibilidad/auditoria.php>



Atención con las indicaciones necesarias para proporcionar un trato óptimo y de calidad a éste colectivo; y se ha elaborado en colaboración con la Fundación ONCE un Manual de Atención a Personas con Discapacidad en servicios bancarios. El programa "Un banco sin letra pequeña" quiere facilitar el acceso a la operativa habitual a personas con discapacidad que dependen de un tercero para relaciones con la entidad bancaria. Comentar también que ha desarrollado productos sostenibles como el fondo de inversión Bankinter Sostenibilidad, la Tarjeta Visa Solidaria, Instrumento de riesgo compartido con el Fondo Europeo de Inversiones, el servicio Hal-Cash¹³²⁹ y el servicio de Protección de Recibos. También participa en proyectos sostenibles mediante la participación en sociedades de capital riesgo. La información que se proporciona sobre el volumen de cliente o negocio gestionado a través de estos productos/servicios/proyectos es escasa o nula¹³³⁰, no hay referencia sobre su peso en relación al resto de productos no sostenibles. Por lo tanto, no es posible valorar si son significativos dentro del negocio del banco.

El banco dice poner a disposición de los empleados los medios necesarios (técnicos y formación) para que la prestación del servicio de asesoramiento como la información que den sobre las características y riesgo de los productos financieros sean los más adecuados a las necesidades, intereses y conocimientos financieros del cliente. Bankinter dispone, asimismo, de un Código de Ética Profesional y otros códigos de conducta para asegurar que todos sus empleados cumplen con las normas que regulan su actividad y conducta. Tal y como recoge el Informe de Verificación¹³³¹: Bankinter no ha tenido ninguna multa por incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información de los productos y servicios.

Este tema merecerá especial atención en el próximo ejercicio, si es cierto que como anuncia ADICAE en una nota de prensa de 19/10/2013¹³³² "*..la banca española ha vuelto en los últimos meses a realizar diversas emisiones de productos que entrañan graves peligros para los ahorros de cientos de miles de familias. Bonos y obligaciones, cédulas hipotecarias, cédulas territoriales, pagarés, warrants... Banco Santander, CaixaBank, **Bankinter**, y BBVA pretenden emitir hasta 36.500 millones de euros en productos complejos, de los que colocarán una gran parte a pequeños ahorradores...*"

La empresa recoge su interés por ofrecer información relevante, fácil y accesible para el consumidor en diversos apartados del Código de Ética Profesional. En concreto, el apartado 2.6. sobre la *Transparencia Informativa* y el apartado 5.3 de *Relaciones con clientes y proveedores*. En ellos, la entidad asume el compromiso de facilitar a sus clientes y accionistas información precisa, veraz y comprensible de sus operaciones, comisiones y procedimientos para canalizar reclamaciones y resolver incidencias, comprometiéndose a cumplir con la normativa aplicable en materia de información financiera así como con las Recomendaciones sobre el Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) elaboradas por el Grupo de Trabajo de Control Interno constituido a propuesta de la CNMV y publicadas en junio de 2010. Así mismo, se informará debidamente a los clientes sobre las ofertas de productos y servicios y los riesgos de los mismos, poniendo especial cuidado

¹³²⁹ Servicio que permite enviar dinero de forma segura e inmediata al móvil de un beneficiario sin que éste sea cliente de un banco o tenga una tarjeta de crédito, sólo tiene que ser cliente de la entidad bancaria dónde se enviar los fondos. Este sistema ayuda a colectivos no bancarizados a tener acceso a servicios financieros, de especial interés para el colectivo de inmigrantes. IS2013, pg. 17.

¹³³⁰ Sólo se da información del volumen gestionado en la Tarjeta Visa Solidaria, el instrumento de riesgos compartido con el FEI y Hal-Cash. IS2013 pg. 16-17.

¹³³¹ IS2013, pg. 100.

¹³³² <http://adicae.org/nota-de-prensa/855.html>



en ofrecer a los clientes únicamente los productos o servicios que se adecuen a sus características y necesidades, fomentando la educación financiera, velando por el endeudamiento razonable, y respetando la equidad en la relación con el cliente. Según la encuesta de satisfacción de 2013 ha mejorado la valoración de los clientes en cuanto a claridad y transparencia de la información que la entidad facilita a sus clientes.

En cuanto a las prácticas comerciales y políticas de publicidad responsable. El apartado 5.3 del Código de Ética Profesional dice "Se evitará cualquier conducta en la publicidad, comercialización y venta que pueda suponer engaño, falta de información relevante, abuso o manipulación de precios". En lo que respecta a la publicidad, como entidad financiera, Bankinter somete voluntariamente las campañas de publicidad, en particular todas las que contienen condiciones económicas, a la supervisión de organismos independientes, como Autocontrol. Además, el banco es miembro de Inverco y ha suscrito su Código General de Conducta Publicitaria de las Instituciones de Inversión.

La empresa establece diversos mecanismos de solución de reclamaciones y compensaciones a los consumidores la Encuesta de Calidad y el Servicio de Atención al Cliente. También existe la posibilidad de dirigir las quejas y reclamaciones a un órgano independiente del banco, como es el Defensor Externo del Cliente, ya sea en caso de disconformidad con la resolución del primero o bien porque los clientes prefieran dirigir directamente a este órgano sus requerimientos. Adicionalmente, y en el caso de disconformidad con las respuestas de los dos órganos anteriormente mencionados, los clientes pueden dirigir sus quejas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. En 2013, las quejas y reclamaciones tramitadas por el Servicio de Atención al Cliente han disminuido un 4,1% respecto a 2012, hasta situarse en 5.778, resolviéndose el 48% de las mismas en un plazo inferior a 48 horas (contenido económico fueron 4.247, de las que el 45,2% obtuvieron una resolución favorable al cliente). En contrapartida han incrementado las quejas a través del Defensor Externo del Cliente (28,76%) y las tramitadas por el Banco de España (42,93%). En el IS2013 no se especifica el motivo de dicho incremento, ni la tipología de reclamaciones, ni las compensaciones establecidas, ni cuáles de ellas eran derivadas de la no resolución satisfactoria para el cliente a través del SAC.

En este apartado cabe destacar que no se incluye ninguna mención a los aspectos más críticos sufridos por los consumidores derivados de la comercialización de ciertos productos en los años anteriores al inicio de la crisis actual. Es de sobras conocida la situación de muchos clientes bancarios que no habían sido correctamente informados sobre las características de ciertos productos, de modo que habían contratado productos de alto riesgo inadecuados a su perfil de inversor. Las consecuencias para muchos ha sido la pérdida de parte de sus ahorros, o no haber tenido más alternativa que aceptar el canje propuesto por el banco. Como ejemplo, las Participaciones Preferentes. Por otro lado, el sobreendeudamiento y las altas tasas de desempleo han provocado que muchas familias no puedan asumir sus compromisos de pago. También los desahucios son un tema muy sensible en la actualidad. Bankinter, no aporta ninguna información relativa a este tipo de situaciones, tampoco se hace referencia a la posible denuncia que ADICAE estaba preparando en septiembre de 2013 contra las preferentes de Bankinter¹³³³ ni a las sentencias relativas a las demandas presentadas contra la entidad por la comercialización de este tipo de productos¹³³⁴.

¹³³³ http://colectivos.adicae.net/i_general_p.php?id=54&nombre=PARTICIPACIONES%20PREFERENTES

¹³³⁴ <http://asuapedefin.com/sentencias-listados/buscador-de-sentencias/>



4.8. Gobierno corporativo

Bankinter publica la información respecto al Gobierno Corporativo siguiendo el modelo oficial de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

En el Informe de Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo (CACGB) se cita específicamente que Bankinter no tiene acordadas cláusulas de blindaje con ninguno de sus consejeros ejecutivos ni con ningún miembro de la Alta Dirección en sus contratos que ligen el devengo de derechos económicos a situaciones de cambio de control en el banco (cláusulas habituales en este tipo de contratos en las grandes empresas y en los contratos de alta dirección y de hecho previstas en el RD 1382/1985 que regula la relación laboral especial de alta dirección).

El Consejo elabora un informe sobre la política de retribuciones de los consejeros¹³³⁵ y lo somete a votación de la Junta con carácter consultivo y como punto separado del orden del día. Según consta en las CACGB: "21 de marzo de 2013 el Grupo presentó en su Junta General para su votación consultiva un informe de política de retribuciones que incluía información sobre su política general en esta materia,..." Se ofrecen detalles sobre el informe y su presentación/votación en la Junta de Accionistas. El Informe sobre remuneración de los consejeros fue aprobado con un 84,74% de votos a favor (significativamente inferior al 99,607% de 2012).

En este informe y en las CACGB¹³³⁶ se detalla la remuneración individualizada de los Consejeros desglosada por retribución fija y variable, dietas de asistencia, acciones y atenciones estatutarias. También se informa del global de créditos concedidos y de las aportaciones a fondos y planes de pensiones. La retribución variable anual está vinculada exclusivamente a la consecución del objetivo de resultados (beneficios antes de impuestos)¹³³⁷ de la actividad bancaria del Grupo. Por lo tanto, no queda ligada al desempeño medioambiental ni social.

En lo referente a la representación de las mujeres en el Consejo de administración, se explica que se pretende un número adecuado de mujeres en el consejo. Según consta en diversos apartados del Informe de Gobierno Corporativo (C.1.5; C.1.6 y C.1.7) Bankinter apuesta por primar la capacidad profesional y experiencia de los candidatos, sin que haya condicionantes en relación al sexo del candidato, por ello 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 procurando que en el proceso de selección de candidatos siempre haya mujeres. La Comisión de Nombramientos y Retribuciones de Bankinter no impone a los asesores externos que realizan la selección de candidatos limitaciones ni sesgos que puedan afectar a la selección de consejeras para el puesto. A pesar de todo ello, sólo hay una mujer en el Consejo de Administración desde el año 2010.

¹³³⁵ Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Sociedades Anónimas Cotizadas.

¹³³⁶ CACGB, pg. 102-108.

¹³³⁷ CACGB, pg. 104.



Como ya se ha comentado anteriormente Bankinter ha establecido un canal anónimo de denuncias 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. En 2013 se registraron 4 denuncias, no se detallan motivos ni resolución. Como se aprecia este canal es sólo para empleados, no se han encontrado evidencias de la existencia de canales similares accesibles para el resto de grupos de interés.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,31**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,40**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **0,85**, situándose en el estado de *información anecdótica*.

El informe de este año, igual que en 2012, consta de dos secciones diferenciadas; el Plan de Sostenibilidad y los Grupos de Interés.

En lo referente al Plan de Sostenibilidad "Tres en Raya", está estructurado en tres líneas de actuación: la económica, la social y la medioambiental, se mantienen las mismas estrategias, líneas de acción y programas.

A pesar de que se afirma que el plan "se ha definido a partir de la detección de los aspectos de la actividad bancaria que tienen impacto en el entorno económico, social y ambiental", no hay evidencia de la evaluación sistemática de dichos riesgos e impactos sólo la mención de un análisis previo sobre los cambios de modelo económico, demográfico y climático. No hay constancia de la participación de los grupos de interés en este análisis, por lo que parece ser que dicho análisis se ha realizado exclusivamente por la propia entidad. Así mismo, no se ha encontrado información relativa a la existencia de un sistema de gestión y de evaluación que permita identificar y valorar dichos impactos.

Bankinter tampoco incluye lista de objetivos a cumplir con su plan de sostenibilidad, ni planificación temporal para el desarrollo de las acciones. Algunos de los indicadores de seguimiento son comparados con el año anterior, pero no es posible determinar el alcance de la progresión al no tener la referencia de la meta a conseguir. Comentar también que algunos de los datos, igual que en 2012, no coinciden con los del informe del año anterior, por lo que no es posible hacer un seguimiento fiable del desempeño de los últimos años.

La mayor parte de la información proporcionada es de tipo cualitativo y descriptivo de las acciones realizadas y/o los logros conseguidos, por lo que resulta difícil valorar su impacto real.

Así mismo, se ha detectado falta de información en ciertos aspectos como la financiación de proyectos susceptibles de impactar negativamente en el medioambiente (no se ha adherido a los Principios del Ecuador) o en la sociedad, como es la financiación de empresas armamentísticas (impacto sobre los DDHH). Del mismo modo, al considerar que



Bankinter sólo opera en el estado español, se deja fuera del análisis otros impactos sociales y medioambientales derivados de sus actividades del banco, que impiden tener una visión global de su desempeño e impide realizar un análisis temporal de su comportamiento económico, social y medioambiental.

Por tanto, una vez más, no se puede decir que Bankinter integre de forma verdadera impactos sociales y medioambientales en sus políticas de gestión, más bien se podría decir que se desarrollan una serie de acciones puntuales sin un verdadero compromiso estratégico que se aplique a todas las políticas y actividades del banco.

En la segunda sección del informe de sostenibilidad se incluye información sobre las acciones en cuanto a sus grupos de interés: accionistas, clientes, personas (empleados) y proveedores.

Destacar que no hay evidencia de un análisis previo de identificación de sus grupos de interés, su determinación, también aquí, parece responder a criterios propios del banco. Lo mismo se puede decir en cuanto a la determinación de los temas relevantes o preocupaciones de las partes interesadas puesto que no se identifican ni clasifican los temas relevantes para cada uno de los grupos. Por consiguiente, el análisis de materialidad es superficial y realizado en base a los criterios de la entidad.

Bankinter incluye información acerca de los canales de comunicación con las partes interesadas, siendo estos canales principalmente unidireccionales. Ello se manifiesta en diversos puntos en los que comenta su relación con los grupos para comunicarles información, transmitir la estrategia de la entidad, formarles (empleados) o implicarles en la estrategia de la entidad. Si se mencionan otros canales como las reuniones y conferencias con los inversores, la Oficina del Accionista o la Encuesta de Satisfacción que permiten a estos grupos manifestar sus preocupaciones, quejas o sugerencias; pero no se da información sobre la actividad que han registrado ni su influencia en las acciones de RSC.

Es relevante el tratamiento positivo de la información que aporta el banco dado el contexto económico y social español en el que los bancos están desarrollando su actividad en la actual crisis económica. No se incluye ninguna referencia a los temas más sensible para la opinión pública como son los desahucios o la comercialización de productos de riesgo complejos a clientes de banca minorista. Sería deseable encontrar referencias al papel de Bankinter en el tratamiento de estos temas, en especial a las denuncias/quejas recibidas, y a las sentencias en contra de la entidad.

El informe de sostenibilidad de 2013 sigue la misma línea que el del año anterior, centrándose sólo en su negocio bancario y dejando de lado otras empresas del grupo, como Línea Directa Aseguradora, S.A. que realizan su propia memoria separada del grupo¹³³⁸ o Gneis Global Services, S.A que no consta que realice su propio informe. Sería recomendable que Bankinter incluyera información sobre el desempeño económico, social y medioambiental de sus principales empresas y actividades, no solo la bancaria, para poder evaluar el desempeño global del grupo.

¹³³⁸ <http://info.lineadirecta.com/quienes-somos/memoria-corporativa>



Bankinter afirma en diversos puntos de sus informes que sólo opera en España y es a éste territorio al que circunscribe el alcance de sus informes. Sería recomendable que incluyera información sobre las actividades que realiza en las dos participadas que tiene en paraísos fiscales (Castellana Finance Ltd y Bankinter Luxembourg SA), así como información del segmento de clientes internacionales.

En el Informe de Sostenibilidad la información se centra en el Plan de Sostenibilidad elaborado en base a unos aspectos de la actividad bancaria que tienen impacto en el entorno (social, económico y ambiental), se recoge una serie de acciones y logros pero no se presenta ningún análisis detallado de cuáles son riesgos/impactos, de modo que no es posible saber si se reflejan aquellos aspectos más significativos de la entidad o de sus grupos de interés. El principal inconveniente es que el plan de sostenibilidad se define de forma genérica, no consta definición de objetivos concretos, planificación temporal, alcance o progresión. De modo que es difícil evaluar si el desempeño es coherente con los objetivos y el plan marcado.

Como ya se ha comentado no hay constancia de la realización de un análisis de materialidad con los grupos de interés, de un análisis previo de identificación de sus grupos de interés, de sus expectativas e intereses. Tampoco se menciona su participación en la elaboración, implementación, verificación y gestión de mejoras en el Plan de Sostenibilidad. Se incluyen referencias muy genéricas sobre este tema: *"diálogo fluido con sus grupos de interés, haciéndoles partícipes e implicándoles en la líneas de actuación estratégicas en la gestión de la sostenibilidad"*. Los canales de comunicación son básicamente utilizados por la entidad para comunicar información sobre acciones, estrategias o seguimiento de la actividad del banco. A pesar de que pone a disposición de los grupos de interés medios para que hagan llegar sus sugerencias, quejas o reclamaciones no hay reporte sobre las comunicaciones recibidas que afecte a la gestión de la RSC de Bankinter. Sólo en el caso de los empleados se informa de 4 denuncias confidenciales recibidas (no se especifican los motivos ni la resolución) y en el caso de los clientes se informa de las quejas/denuncias recibidas a través de los tres canales habilitados. Sería recomendable aportar mayor información sobre estas incidencias.

El Plan de Sostenibilidad integra las tres dimensiones: económica, social y medioambiental y las alinea con su línea principal de negocio. Los compromisos que asume principalmente es el de mejorar su desempeño en estos tres aspectos e informa de una serie de acciones coherentes con su actividad. Sin embargo, sólo tiene en cuenta ciertos impactos relacionados directamente con actividad y dónde la desarrolla, lo que implica que descarte de antemano posibles riesgos/impactos significativos. Esto es especialmente evidente en la vertiente de los derechos humanos y medioambiente al considerar que sólo opera en España y en territorios urbanos.

La relevancia de la información aportada la determina la propia entidad, parte de los datos presentados son en su mayor parte cualitativos y hay que complementarlos con consultas a documentos adicionales como el Informe Anual. Algunos de los datos cuantitativos son comparados con los del 2012, pero en algunos casos no coinciden con los aportados en el Informe de Sostenibilidad de 2012. También se han obviado algunos datos que podrían ser relevantes como impactos indirectos de su actividad como intermediadora, relación con los proveedores no nacionales,.. tampoco se tiene acceso a algunos de los manuales de procedimientos (compra responsables, comercialización de productos,...) que puedan contener información ser relevante sobre la actividad de la entidad.



El Informe de Sostenibilidad incluye Informe de Verificación guía GRI 3.1 sometido a revisión independiente. Se han apreciado algunas imprecisiones entre la definición del indicador y la información real que aparece en la página que se menciona¹³³⁹. Recordar que la auditoría que efectúa Deloitte evalúa criterios documentales sin contrastar la información.

La mayoría de la información presentada es en forma de “logro” o descripción de la acción (Ejemplo: se ha puesto a disposición de los empleados cursos de formación en discapacidad,...). Son minoría los datos que reflejan aspectos negativos de la entidad (aumento de la Huella de Carbono, aumento de los residuos generados, ratio mujeres / hombres, incremento de quejas no Atención al Cliente). No se adjunta justificación del empeoramiento en la mayor parte de los casos, ni de las medidas que se van a tomar para reconducir esta tendencia en los próximos ejercicios.

La información está orientada a ser comprendida por las partes interesadas. El lenguaje es claro e inteligible. Pero no se considera que se haya conseguido un adecuado grado de detalle.

En general, no se considera que el Informe de Sostenibilidad de una información completa ya que no se exponen de manera detallada los procesos, procedimientos y respuestas. El tipo de información que proporciona va destinada principalmente a ciertos grupos de interés como accionistas, clientes y trabajadores.

¹³³⁹ Ejemplo LA14 – pg 60: sólo aparece ratio salarial hombre/mujeres, falta el resto de datos del indicador: desglose por categoría profesional/región. Indicador SO1 se refiere al *Porcentaje* de operaciones pero la información que aparece en las páginas referenciadas es básicamente cualitativa.



BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A. (BBVA)

1. Datos generales

Productos/servicios

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) es una entidad financiera de capital mayoritariamente español que ofrece una amplia gama de productos tanto a clientes particulares como a empresas y Gobiernos a través de las diversas entidades que conforman su grupo.

Los productos ofrecidos por el Grupo BBVA engloban, entre otros, banca minorista, banca de empresas y corporaciones, banca privada, banca de inversión, gestión de activos, asesoramiento financiero, proyectos empresariales e inmobiliarios o seguros.

Alcance geográfico

BBVA opera o tiene presencia en los siguientes países:

España, Portugal, Alemania, Suiza, Bélgica, Reino Unido, Francia, Italia, Rusia, Turquía, Abu Dabi, China, Corea del Sur, Japón, Taiwán, India, Singapur, Australia, Estados Unidos, México, Venezuela, Colombia, Perú, Bolivia, Paraguay, Chile, Argentina, Brasil y Uruguay.

La actividad del Grupo BBVA se desarrolla principalmente en España, México, América del Sur y Estados Unidos, además de una presencia activa en otros países.

En lo que respecta a España, la actividad del grupo se realiza a través del BBVA, sociedad matriz del grupo. Adicionalmente, existen otras sociedades del Grupo en España que operan en el sector bancario, asegurador, inmobiliario, de servicios y de arrendamiento operativo.

En el caso de México, la actividad del banco se centra en el sector bancario y el de seguros, a través del Grupo Financiero Bancomer.

En el caso de América del Sur, la actividad desarrollada por el Grupo BBVA se centra en el sector bancario y asegurador en Argentina, Chile, Colombia, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela. También tiene una oficina de representación en Sao Paulo (Brasil). Cabe destacar que en la mayoría de las sociedades participadas radicadas en estos países el grupo posee un porcentaje de participación superior al 50%, lo que le confiere el control de estas sociedades.

En Estados Unidos, la actividad del Grupo se desarrolla, principalmente, a través de un conjunto de sociedades cuya cabecera es BBVA Compass Bancshares, Inc.; de la sucursal de Nueva York y de una oficina de representación en Silicon Valley (California).



En Turquía, BBVA controla el 25,01% del capital social de la entidad *Turkiye Garanti Bankasi, AS* que es cabecera de un grupo de entidades bancarias y financieras que operan en Turquía, Holanda y algunos países del este de Europa. Adicionalmente, el Banco cuenta con una oficina de representación en Estambul.

En el resto de Europa la actividad del Grupo se desarrolla a través de entidades bancarias y financieras en Irlanda, Suiza, Italia y Portugal; sucursales operativas en Alemania, Bélgica, Francia, Italia y Reino Unido y una oficina de representación en Moscú.

Por lo que respecta a Asia, hay que destacar la inversión de BBVA en China, concretamente en el Grupo CITIC, que incluye inversiones en *Citic International Financial Holdings Limited*. Asimismo, cuenta con sucursales operativas en Taipei, Seúl, Tokio, Hong Kong y Singapur y con oficinas de representación en Beijing, Shanghai, Mumbai, Abu Dhabi y Sydney.

Durante el año pasado se han producido variaciones importantes en la composición del Grupo BBVA derivadas tanto de inversiones como de ventas de sociedades participadas.

En cuanto a las primeras, *Unnim Banc*, sociedad de BBVA, alcanzó en febrero de 2013 un acuerdo con *Aegon Spain Holding B.V.* para la adquisición del 50% de *Unnim Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros* (“*Unnim Vida*”) por un precio de 352 millones de euros, con lo que el Grupo BBVA es propietario del 100% del capital de *Unnim Vida*.

En el capítulo de las desinversiones hay que señalar la venta de BBVA Panamá. Además, el grupo financiero español ha vendido los negocios de pensiones en Latinoamérica, lo que ha supuesto la enajenación de sus participaciones en *AFP Provida Chile*, *AFP Horizonte SA de Perú*, *BBVA Horizonte de Colombia* y *Afore Bancomer de México*.

El 21 de octubre de 2013, BBVA alcanzó un nuevo acuerdo con el Grupo CITIC que incluía, entre otros aspectos, la venta del 5,1% de la participación mantenida en *China CITIC Bank Corporation Limited* (“*CNCB*”) a *CITIC Limited* por un precio de aproximadamente 944 millones de euros. Tras este acuerdo la participación de BBVA en *CNCB* se redujo al 9,9%. Simultáneamente, BBVA y el Grupo CITIC acordaron adaptar su acuerdo de cooperación estratégica, eliminando la obligación de exclusividad que afectaba a las actividades de BBVA en China; y negociar nuevas áreas de cooperación entre los dos bancos.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, BBVA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- MSCI World ESG Index.
- MSCI World ex USA ESG Index.
- MSCI Europe ESG Index.
- MSCI EAFE ESG Index.
- FTSE4Good Global.
- FTSE4Good Global 100.
- FTSE4Good Europe.
- FTSE4Good Europe 50.
- Euronext-Vigeo Europe 120.



- Euronext-Vigeo Eurozone 120.
- STOXX Global ESG Environmental Leaders.
- STOXX Global ESG Social Leaders Index.
- EURO STOXX ESG Leaders 50.
- STOXX Europe ESG Leaders 50.
- STOXX Global ESG Leaders.
- Corporated Responsibility Primed.
- CDP Global 500.

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 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 de Responsabilidad Corporativa 2013	http://bancaresponsable.com/irc/informacion-de-responsabilidad-corporativa-2013/
Cuentas anuales e informe de gestión	http://accionistaseinversores.bbva.com/TLBB/fbinir/mult/Cuentas_Anuales_Informe_de_Gestio_n_e_Informe_de_auditor_a_Grupo_2013_tcm926-431317.pdf
Retribuciones del consejo de administración	http://accionistaseinversores.bbva.com/TLBB/fbinir/mult/9IRCFINAL_tcm926-432762.pdf
Informe de gobierno corporativo	
Código de conducta	http://www.bbva.com/TLBB/fbinesp/codigo_conducta_bbva_nuevo.pdf
Compromiso materia DDHH	http://bancaresponsable.com/wp-content/uploads/Pca_DDHH_2010_tcm12-190699.pdf
Política medioambiental	http://bancaresponsable.com/wp-content/uploads/2010/10/Pol%C3%ADtica-Medioambiental-del-Grupo-BBVA.pdf
Norma política de defensa	http://bancaresponsable.com/wp-content/uploads/2010/10/norma-defensa_mayo2014-esp.pdf
Fundación microfinanzas	http://mfbbva.org/
Política de compras responsables	http://accionistaseinversores.bbva.com/TLBB/fbinir/mult/9IRCFINAL_tcm926-432762.pdf
Reglamento defensa del cliente	https://www.bbva.es/TLBS/fsbin/mult/ReglamentoDefensaDelcliente_DIC2011_tcm423-219670.pdf
También se han consultado las páginas web de varios bancos filiales de BBVA en los casos en los que ha sido necesario, así como de organizaciones y organismos externos al banco para cotejar o completar la información facilitada por la entidad.	



2. Tablas de resultados

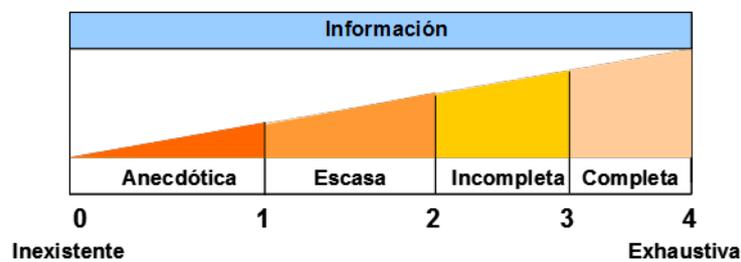
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,36
DERECHOS HUMANOS	1,26
COMUNIDAD	1,53
CORRUPCIÓN	1,60
CONSUMO	1,63
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,67
TOTAL EMPRESA	1,51

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,48
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,67

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

BBVA opera en 29 países de Europa, América y Asia con diferentes legislaciones, cultura, nivel de desarrollo y, sobre todo, distintos niveles de riesgo, ya no solo desde el punto de vista económico, sino en lo concerniente a la RSC.

Lo anteriormente expuesto se traduce en que la entidad financiera está operando en algunos países en los que las leyes que garantizan los derechos de los trabajadores y trabajadoras son muy laxas, y eso cuando existen; que se puedan encontrar altos niveles de corrupción que terminan dificultando las relaciones económicas o que el respeto a los derechos humanos o la conservación de la naturaleza se queden, en el mejor de los casos, en una declaración de intenciones.

En este contexto, parece claro que BBVA tiene que hacer frente, desde el punto de vista de RSC, a un crisol de problemas y retos en varios de los países en los que opera. La forma en que el banco haga frente a estas cuestiones y la rapidez con que actúe son el mejor termómetro para medir el verdadero compromiso de BBVA en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa.

A continuación pasamos a exponer los principales riesgos a los que se enfrenta BBVA en algunos de los países en los que opera. Para la realización de esta parte del informe se han consultado diversas fuentes de reconocida solvencia que serán señaladas en cada uno de los apartados.

BBVA tiene presencia en varios países en los que se aprecian importantes lagunas en el respeto de los derechos humanos, según el análisis realizado por la consultora Maplecroft, que analiza los riesgos en el campo de los derechos humanos, entre otras cuestiones. A excepción de China y Abu Dhabi, donde solo tiene una oficina de representación, todos los países en los que BBVA tiene presencia son democracias formales, lo que no se traduce en que el respeto de los derechos humanos, la imposibilidad de que haya trabajo infantil o el reconocimiento de derechos laborales de derechos laborales estén garantizados.

En este sentido, China, Rusia y Colombia aparecen en el listado de Maplecroft como Estados en los que el riesgo de violación de los derechos humanos es extremo, mientras que en México, Venezuela o Brasil el riesgo es alto. En cuanto a los derechos laborales, la situación en varios de los países en los que BBVA tiene presencia es muy preocupante. Según el Índice Global de los Derechos Laborales 2014 de la CSI¹³⁴⁰, China, Argentina, Colombia, México y Turquía presentan un riesgo extremo en este campo por la falta de normas que aseguren el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva. En estos casos, el banco necesitará estar muy vigilante a la hora de asegurar que todos los trabajadores de sus diferentes filiales tienen unos mínimos derechos laborales.

Relacionado con el respeto a los derechos humanos está la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. En este campo, el factor riesgo/país está menos relacionado con la existencia de un sistema democrático en los diferentes Estados y más con las

¹³⁴⁰ El Índice Global de los Derechos de la CSI clasifica 139 países con relación a 97 indicadores internacionalmente reconocidos, a fin de evaluar dónde están mejor protegidos, en la ley y en la práctica, los derechos de los trabajadores y trabajadoras. http://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/survey_ra_2014_esp_v2.pdf



costumbres o la educación. En este aspecto, según *The Global Gender Gap Index 2012*¹³⁴¹ del World Economic Forum, China, Brasil, Chile, Colombia, México, Paraguay, Perú, Uruguay, Italia, Rumanía, Rusia y Turquía presentan un riesgo extremo en cuanto a las desigualdades por cuestión de género. En este caso vale el mismo comentario hecho cuando se ha hablado del riesgo por falta de derechos laborales.

Otro de los aspectos a tener en cuenta a la hora de analizar los riesgos a los que se enfrenta BBVA en su negocio exterior es el de la corrupción. Aquí la lista de naciones en las que hay un riesgo extremo o alto es extensa, según los parámetros de Transparency Internacional, que en su *Corruption Perception Index 2013*¹³⁴² coloca a China, Argentina, Bolivia, Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Perú, Venezuela y Rusia entre países con niveles de corrupción entre extremos y altos. Hay que hacer notar que algunos de estos países tienen graves problemas de crimen organizado y narcotráfico, lo que trae aparejada la necesidad de lavar el dinero de sus actividades criminales. BBVA tiene una serie de mecanismos para evitar que sus diferentes filiales sean utilizadas para blanquear dinero, pero es necesario que extreme las precauciones en los países especialmente sensibles en este aspecto para evitar ser usado por las organizaciones criminales.

En relación a los riesgos medioambientales, es necesario aclarar una cuestión. En los países en los que hay una mayor exposición a problemas medioambientales, la acción de una entidad financiera como BBVA no es la misma a la que podría tener una empresa petrolera o dedicada a la explotación de recursos naturales. No obstante, esto no le exime de responsabilidad de actuar en este campo en el que puede influir, por ejemplo, en la financiación de proyectos que cumplan determinados estándares medioambientales. Dicho esto, hay que indicar que BBVA tiene intereses en varios países en los que existen importantes problemas de medio ambiente, o que son especialmente vulnerables al cambio climático, generalmente como consecuencia de la deforestación o del consumo descontrolado de recursos naturales. Según el *Climate Risk Index 2012*¹³⁴³, China, Argentina, Colombia, Ecuador, Estados Unidos, Paraguay, Perú, España, Italia, Rumanía y Rusia presentan riesgo extremo o alto en este aspecto.

Para el sector financiero español en su conjunto, 2013 ha permitido consolidar la reforma financiera, finalizando los mayores ajustes en la reestructuración del sector cajas, aunque se han incentivado también algunas fusiones de menor tamaño en el sector de las cooperativas de crédito. No obstante, el contexto de crisis económica y alto desempleo, los escándalos en el sector financiero y la desconfianza ciudadana generalizada en la banca, marcan el entorno de desempeño de la entidad. Algunos de los riesgos sociales y ambientales del sector siguen siendo: la escasez de crédito, en particular para pymes, pues la ligera reactivación de 2013 sigue siendo insuficiente¹³⁴⁴; el riesgo de aumento de la

¹³⁴¹ Informe sobre la brecha de género mundial del WEF. Pretende medir la división de los recursos políticos, económicos y sociales entre las mujeres y los hombres, independiente del tamaño de la economía de cada país.

http://www3.weforum.org/docs/WEF_GenderGap_Report_2012.pdf

¹³⁴² El Índice de Percepción de Corrupción se basa (mediante encuestas) en la percepción de la corrupción en las instituciones públicas como los partidos políticos, la policía y los sistemas judiciales.

<http://cpi.transparency.org/cpi2013/results/>

¹³⁴³ El índice de cambio climático indica el nivel de exposición y vulnerabilidad a los eventos extremos, que los países deberían tener en cuenta como una advertencia y así estar preparados para los más frecuentes y/o más severos eventos en el futuro. <http://germanwatch.org/en/download/8551.pdf>

¹³⁴⁴ Crédito a las pymes, sí... pero al 10%, El Confidencial, 4/5/2013. <http://www.elconfidencial.com/economia/2013/05/04/credito-a-las-pymes-si-pero-al-10-120146>



exclusión financiera ligada a la exclusión social; los desahucios de vivienda¹³⁴⁵; el empobrecimiento y pérdida de ahorro de la población española; el creciente cuestionamiento social y mediático de la corrupción, la evasión fiscal y el blanqueo de capitales; la influencia e inversión de la banca en sectores controvertidos como el armamentístico, o básicos como el de la alimentación¹³⁴⁶; y la financiación de industrias generadoras de gases de efecto invernadero¹³⁴⁷ o que vulneran los derechos humanos.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

BBVA hace una amplia exposición de su compromiso con la sociedad en su memoria de RSC. Dentro de este ámbito, uno de los elementos más importantes a la hora de valorar la aportación que hace en los países en los que tiene actividad es el pago de impuestos, aspecto en el que el banco ha hecho un esfuerzo de transparencia sobre los tributos devengados en los Estados e n los que tiene presencia, si bien esta información presenta algunas lagunas.

El banco incluye en su Memoria de RSC un cuadro en el que aparecen los impuestos propios que satisface, la recaudación de tributos de terceros generados por el desarrollo de su actividad económica y los tributos recaudados de terceros en el ámbito de su función de entidad colaboradora de las administraciones tributarias.

Contribución fiscal total del Grupo BBVA (1) (millones de euros)

País	2013			2012			2011		
	Impuestos Propios	Impuestos de Terceros	Contribución Total	Impuestos Propios	Impuestos de Terceros	Contribución Total	Impuestos Propios	Impuestos de Terceros	Contribución Total
España	1.401	1.539	2.940	1.342	1.557	2.907	984	1.406	2.488
México	809	1.963	2.772	686	1.963	2.639	1.273	1.494	2.767
Estados Unidos	173	174	347	177	168	345	100	155	255
América del Sur	1.148	1.845	2.993	935	1.823	2.758	774	1.615	2.388
Argentina	264	1.389	1.653	255	1.383	1.638	213	1.223	1.437
Chile	21	42	259	49	45	94	63	41	110
Colombia	186	199	385	206	223	429	119	184	303
Panamá	20	6	26	24	8	32	0	0	0
Paraguay	9	6	15	3	8	11	13	6	19
Peru	288	11	295	230	57	287	227	12	299
Uruguay	22	13	35	25	12	37	0	0	0
Venezuela	212	113	325	141	88	229	138	82	220
Resto del Grupo	410	196	606	411	246	658	107	73	183
Portugal	17	46	63	19	50	69	21	47	68
Alemania	19	6	25	18	5	23	13	4	17
Belgica	1	1	2	1	1	2	4	2	6
China	13	0	13	17	0	17	0	0	0
Francia	28	1	29	35	2	37	12	2	14
Hong Kong	0	0	0	0	0	0	6	0	6
Irlanda	2	0	2	1	0	1	0	0	0
Italia	72	8	80	37	21	58	27	4	31
Japon	0	0	0	2	0	2	1	0	1
Corea	0	1	1	1	1	2	0	0	0
Luxemburgo	12	0	12	7	0	7	0	0	0
Países Bajos	6	2	8	3	2	5	0	0	0
Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	7	5	12
Reino Unido	26	14	40	12	17	29	15	9	24
Rumania	2	1	3	2	2	4	0	0	0
Rusia	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Singapur	1	0	1	0	0	0	1	0	1
Suiza	13	7	20	10	7	17	0	0	0
Taiwan	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Turquia	198	109	307	244	138	382	0	0	0
Total	4.031	5.817	9.848	3.551	5.856	9.408	3.238	4.773	8.012

(1) Se incluyen los pagos, tanto propios como de terceros, por el Impuesto sobre Sociedades, IVA, tributos locales y tasas, retenciones por IRPF, Seguridad Social, así como los pagos realizados durante el ejercicio por litigios fiscales relativos a los mencionados impuestos.

Alicance: Grupo BBVA

¹³⁴⁵ Los desahucios subieron en 2013: solo en 6 meses hubo casi tantos desalojos como en todo 2012, Eldiario.es, 28/1/14, http://www.eldiario.es/economia/desahucios-primer-semester-igualan_0_222928040.html

¹³⁴⁶ España: la gran banca participa en 25 empresas alimentarias. Consumers International 20/6/14. <http://es.consumersinternational.org/news-and-media/news/2014/06/banca-alimentos/>

¹³⁴⁷ Por ejemplo, Rainforest Action Network (2012) propone una metodología de cálculo de las 'emisiones financiadas' por la banca, basada en la propuesta del Protocolo GHG



El desglose de esta información por países presenta los mismos problemas que ya fueron señalados el año pasado. La presentación de manera agregada de los datos no hace posible conocer en profundidad la política fiscal de BBVA ni lo aportado por impuestos propios por los diversos conceptos contributivos. De igual modo, la presentación agregada de los datos induce a confusión, dado que se incluyen en el mismo apartado los impuestos pagados por el banco en el ámbito de su actividad y los tributos recaudados a terceros.

Al igual que ya hiciera el año pasado, el banco facilita los datos desagregados de impuestos devengados fuera de la Memoria de RSC. En concreto, utiliza una publicación en la que sí realiza este ejercicio y expone la división por tipos de tributo y por países.

Además de la información facilitada por BBVA de total de impuestos propios y de terceros abonados por país, sería conveniente que a esta información se acompañase otras partidas como los beneficios obtenidos por país, total de activos gestionados y número de empleados.

A pesar de la profusión de datos facilitada por el cuadro adjunto, el mismo no sirve para que la sociedad en general y los grupos de interés del banco en particular puedan saber con exactitud el importe pagado por BBVA por el Impuesto de Sociedades. Para conocer este dato hay que echar mano de las Cuentas anuales y del informe de gestión de 2013, un documento auditado y que explica todos los pormenores relacionados con este concepto.

Según el apartado Activos y pasivos fiscales del citado documento, BBVA obtuvo en 2013 un resultado antes de impuestos de 3.070 millones de euros, a los que habría que aplicar un tipo impositivo en el impuesto de sociedades del 30%, por lo que lo pagado por este concepto serían 921 millones de euros. Sin embargo, conceptos como la disminución por menor tasa efectiva de impuestos de las entidades extranjeras, la disminución del gasto fiscal (principalmente amortización de fondo de comercio), los ingresos con menor tasa fiscal (dividendos), ingresos por puesta en equivalencia y "otros efectos", reducen el Impuesto de Sociedades pagado por BBVA hasta los 89 millones de euros. De este modo, el tipo fiscal efectivo del Impuesto de Sociedades para el consolidado se queda en el 2,9%.

Como se ha señalado en los análisis realizados en años anteriores, parece conveniente que el banco sea más transparente en la información facilitada sobre las cuestiones relativas a sus compromisos y políticas fiscales y al pago efectivo de impuestos. En este sentido, BBVA informa en el apartado de Activos y pasivos fiscales de sus cuentas anuales de 2013 que, a 31 de diciembre de 2013 el Grupo Fiscal Consolidado BBVA tenía sujetos a revisión los ejercicios 2007 y siguientes, respecto de los principales impuestos que le son de aplicación. Sobre este asunto, el banco explica que "durante el ejercicio 2011, y como consecuencia de la actuación de las autoridades fiscales, se incorporaron actas de inspección hasta el ejercicio 2006 inclusive, en varias sociedades del Grupo, algunas de ellas firmadas en disconformidad. Una vez considerada la naturaleza temporal de alguno de los conceptos contemplados en las actas, los pasivos que, en su caso, pudieran derivarse de las mismas se encuentran provisionados de acuerdo a las mejores estimaciones del Grupo". En la misma explicación, BBVA añade que "el Grupo estima que la posibilidad de que se materialicen dichos pasivos contingentes es remota y, en cualquier caso, la deuda tributaria que de ellos pudiera derivarse no afectaría significativamente a los estados financieros consolidados adjuntos del Grupo".



Dada la presencia de BBVA en todo el mundo y que su actividad, además del segmento de banca minorista abarca otros nichos de negocio como Banca de Inversión y otros negocios globales, hay un elemento importante desde el punto de vista de la RSC y del pago de impuestos de la entidad: su actuación en paraísos fiscales.

Según la información facilitada por el banco en las Cuentas anuales y el Informe de gestión, "el Grupo BBVA 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". A tenor de las acciones realizadas en el marco de este plan, BBVA eliminó en 2013 dos establecimientos permanentes radicados en Panamá al haberse completado la venta de la totalidad de la participación del Grupo en la entidad BBVA Panamá. De este modo, desde su inicio en 2007 y hasta el 31 de diciembre de 2013 se han eliminado un total de 46 establecimientos permanentes.

BBVA solo reconoce como establecimientos permanentes de su Grupo en paraísos fiscales las sucursales de bancos del Grupo BBVA en Islas Caimán y las emisoras de valores en Islas Caimán BBVA International, Ltd., BBVA Global Finance, Ltd. y Continental DPR Finance Company.

El banco asegura que mantiene dos sucursales bancarias domiciliadas en Islas Caimán que se dedican a actividades de Banca Corporativa. Las actividades y negocios de estas sucursales, entre los que, asegura, no se encuentra la prestación de servicios de banca privada, son desarrolladas "bajo el más estricto cumplimiento de las normas que les resultan de aplicación, tanto en las jurisdicciones en las que se encuentran domiciliadas, como en aquellas otras en las que son efectivamente administradas sus operaciones".

Por lo que respecta a las sociedades emisoras de valores radicadas en las Islas Caimán, el banco asegura que a 31 de diciembre de 2013 tan solo tenía tres emisoras domiciliadas en Gran Caimán, de cuyos procesos de recompra y amortización de los títulos emitidos dependerá el momento de su liquidación.

Pese a las observaciones realizadas por BBVA, de acuerdo al listado de paraísos fiscales aplicado en el análisis del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, basado en los criterios y listados de la organización Tax Justice Network, Parlamento Europeo, Ordenamiento jurídico español y de la OCDE, se han identificado 41 sociedades en países considerados paraísos fiscales a 31 de diciembre de 2013:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
BANCO PROVINCIAL OVERSEAS N.V.	Curaçao	Banca
INVERSIONES BANPRO INTERNATIONAL INC. N.V.	Curaçao	
RWHC, INC	Delaware	Servicios financieros
AMERICAN FINANCE GROUP, INC.	EEUU Delaware	Sin actividad
Bancomer Transfer Services, Inc	EEUU Delaware	Servicios financieros



BBVA Bancomer Foreign Exchange, Inc	EEUU Delaware	Servicios financieros
BBVA BANCOMER USA, INC. ESTADOS UNIDOS	EEUU Delaware	Sociedad de cartera
BBVA Securities Inc	EEUU Delaware	Servicios financieros
COMPASS ASSET ACCEPTANCE COMPANY, LLC	EEUU Delaware	Servicios financieros
COMPASS AUTO RECEIVABLES CORPORATION	EEUU Delaware	Sin actividad
COMPASS INVESTMENTS, INC	EEUU Delaware	Sin actividad
COMPASS LIMITED PARTNER, INC.	EEUU Delaware	Sociedad de cartera
Compass Mortgage Corporation	EEUU Delaware	Servicios financieros
COMPASS MORTGAGE FINANCING, INC.	EEUU Delaware	Servicios financieros
COMPASS SOUTHWEST, LP	EEUU Delaware	Servicios financieros
COMPASS TEXAS MORTGAGE FINANCING, INC	EEUU Delaware	Servicios financieros
COMPASS TRUST II	EEUU Delaware	Sin actividad
Guaranty Business Credit Corporation	EEUU Delaware	Servicios financieros
GUARANTY PLUS PROPERTIES, INC-1	EEUU Delaware	Servicios financieros
HOMEOWNERS LOAN CORPORATION	EEUU Delaware	Sin actividad
Human Resources Support, Inc	EEUU Delaware	Servicios
LIQUIDITY ADVISORS, L.P	EEUU Delaware	Servicios financieros
Phoenix Loan Holdings, Inc	EEUU Delaware	Servicios financieros
State National Capital Trust I	EEUU Delaware	Servicios financieros
Texasbanc Capital Trust I	EEUU Delaware	Servicios financieros
TMF HOLDING INC.	EEUU Delaware	Sociedad de cartera
TUCSON LOAN HOLDINGS, INC.	EEUU Delaware	Servicios financieros
CITIC INTERNATIONAL FINANCIAL HOLDINGS LIMITED CIFH	Hong-Kong	Sociedad de cartera
BBVA IRELAND PLC IRLANDA	Irlanda	Servicios financieros
BBVA RE LIMITED	Irlanda	Seguros



BBVA GLOBAL FINANCE LTD.	Islas Caimán	Servicios financieros
BBVA INTERNATIONAL LIMITED	Islas Caimán	Servicios financieros
CONTINENTAL DPR FINANCE COMPANY	Islas Caimán	Servicios financieros
BBVA LUXINVEST, S.A.	Luxemburgo	Sociedad de cartera
INVESCO MANAGEMENT Nº 1, S.A.	Luxemburgo	Servicios financieros
INVESCO MANAGEMENT Nº 2, S.A.	Luxemburgo	Servicios financieros
BBVA GLOBAL MARKETS B.V.	Países Bajos	Servicios financieros
CID II FINANCE B.V.	Países Bajos	Servicios financieros
BBVA SUIZA, S.A. (BBVA SWITZERLAND)	Suiza	Banca
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA URUGUAY, S.A.	Uruguay	Banca
BBVA DISTRIBUIDORA DE SEGUROS S.R.L.	Uruguay	Servicios financieros
CIA. GLOBAL DE MANDATOS Y REPRESENTACIONES, S.A.	Uruguay	
EMPRENDIMIENTOS DE VALOR S.A.	Uruguay	Servicios financieros

En esta lista llama la atención el elevado número de sociedades del Grupo BBVA en Delaware, un paraíso fiscal especialmente opaco que, a pesar de ser el segundo estado más pequeño de Estados Unidos, alberga centenares de miles de empresas, muchas de las cuales comparten como sede pequeños edificios y despachos de abogados.

En el caso de Europa, BBVA tiene también una presencia apreciable en Luxemburgo. La actividad de BBVA en el Ducado se centra en una amplia oferta de fondos de inversión. El patrimonio en fondos UCITS en Luxemburgo de BBVA ha pasado de 240,8 millones de euros a cierre de 2012 a 350,5 millones de euros a cierre de 2013¹³⁴⁸.

En el caso de Suiza, el banco da una gran importancia a esta plaza financiera. No en vano, BBVA Suiza es la unidad de Banca Privada Internacional del Grupo BBVA, según la información facilitada por el propio banco en su página web. Llama la atención que en un documento, fechado en 2012, al que se puede acceder desde la web de la filial helvética del banco en el que se destaca como ventajas de Suiza, entre otras, el secreto bancario, que Suiza no pertenece a la UE o que la violación del secreto bancario, que solo se puede levantar con una orden de un juzgado suizo, está penada con una multa de 50.000 francos suizos y seis meses de prisión.

¹³⁴⁸ http://www.elconfidencial.com/mercados/2014-03-28/luxemburgo-se-afianza-como-paraíso-de-las-sicavs-espanolas-con-mas-de-4-000-millones_108489/



- > 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.

Fuente: BBVA Suiza

BBVA Suiza logró en 2013 un beneficio neto de 21,3 millones de Francos Suizos, la mitad que el año anterior. De los 1.679 millones de Francos Suizos (1.367 millones de euros) de activos con que contaba el banco en 2013, 589 millones de Francos Suizos (480 millones de euros) eran de ciudadanos y empresas españolas¹³⁴⁹.

En la actividad bancaria de BBVA en Uruguay, país incluido en la lista de paraísos fiscales del Observatorio de Responsabilidad Social, resulta relevante que un porcentaje cercano al 23%¹³⁵⁰ del total de depósitos pertenezcan al sector no residente. Ya en 2010 el Informe del Observatorio señalaba esta anomalía, que en aquél entonces cifraba en un 45% del montante total. Sin embargo, esta importante rebaja podría encontrar su explicación en la absorción en 2011 por parte de BBVA Uruguay de la compañía "Credit Uruguay Banco", enfocado especialmente en la actividad doméstica y banca minorista, lo cual implicaría nuevos porcentajes respecto al nuevo montante total. Otro dato significativo es el volumen de los 100 mayores depositantes que representaba en 2010 el 38% y que en 2013 se ha reducido, se presume, fruto de la fusión, al 7%.

Concentración de depósitos del sector no financiero.

Número de depositantes	Total de depósitos en m/n y m/e (incluye cargos financieros)			
	Residentes		No residentes	
	Monto	%	Monto	%
10 mayores depositantes	2.736.606	7	277.576	2
50 mayores depositantes	5.901.386	14	576.798	4
100 mayores depositantes	8.114.522	20	910.661	7
Total de depósitos	40.804.184	100	13.285.485	100

¹³⁴⁹ Web BBVA Suiza. Contiene un enlace a las cuentas anuales. <https://www.bbva.ch/v3/ebanking/info/about>

¹³⁵⁰ Web BBVA Uruguay, con enlace a cuentas anuales. <https://www.bbva.com.uy/wps/wcm/connect/92a26c07-8aac-4fc1-b293-d814d5555d09/original-memoria+2013+bbva-esp%C3%B1ol.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=92a26c07-8aac-4fc1-b293-d814d5555d09>



Clasificación por tipo de depósito del sector no financiero no público.

Tipo de depósito	Residentes				No residentes				Total	
	M/N	M/E	Total	Variac. respecto al año anterior	M/N	M/E	Tota	Variac. respecto al año anterior	Monto	%
Cuentas corrientes	5.959.067	11.752.660	17.711.727	18%	25.979	696.126	722.105	(8)%	18.433.832	34,1
Depósitos vista	83.644	191.095	274.739	(39)%	792	68.230	69.022	(69)%	343.761	0,6
Cajas de ahorro	3.043.461	12.665.749	15.709.210	20%	39.529	9.199.268	9.238.797	37%	24.948.007	46,1
Depósitos a plazo fijo	1.492.682	1.484.030	2.976.712	5%	72.446	2.741.592	2.814.038	5%	5.790.750	10,7
Otros	1.338.359	2.740.960	4.079.319	13%	1.109	436.994	438.103	13%	4.517.422	8,4
Cargos financieros	50.366	2.111	52.477	29%	489	2.931	3.420	(22)%	55.897	0,1
Total de depósitos sector no financiero	11.967.579	28.836.605	40.804.184	16%	140.344	13.145.141	13.285.485	23%	54.089.669	100

Asimismo, es importante resaltar el doble riesgo que entraña la presencia de entidades financieras en paraísos fiscales: por un lado, existe riesgo de elusión fiscal por parte de la propia empresa. Por otro, debe considerarse el riesgo de elusión fiscal por parte de los clientes. Así, la presencia de sociedades del Grupo en territorios con baja o nula fiscalidad para no residentes, puede facilitar también la operativa de sus clientes en tales territorios, clientes que a su vez presentan también un incremento del riesgo de elusión fiscal. A diferencia de otras empresas, los bancos tienen acceso a una inmensa cantidad de capital. Este capital puede ser utilizado como base para facilitar los mecanismos de evasión diseñados e implementados por otros de los que los bancos pueden beneficiarse, por ejemplo a través de la participación en los beneficios fiscales directamente o por condiciones de los préstamos más rentables¹³⁵¹.

Además, es cada vez mayor el número de investigaciones que establecen una relación entre fiscalidad y derechos humanos, y más concretamente que consideran el impacto de la política fiscal y tributaria en el disfrute de los derechos humanos de las personas que viven en la pobreza¹³⁵². Las investigaciones apuntan a que bajos niveles de ingreso fiscales nacionales, en particular, podrían ser un obstáculo importante para el cumplimiento de la obligación del Estado de garantizar los derechos humanos.

El informe de la OCDE de 2009 "*Building Transparent Tax Compliance by Banks*" resalta el papel crítico del sector bancario en el desarrollo de sistemas fiscales transparentes y efectivos.¹³⁵³ La OCDE sostiene que, el conocimiento sobre el sistema fiscal y su interacción con los clientes, sitúa al sector bancario en una posición de responsabilidad única. El informe de la OCDE señala específicamente que los bancos deben ser alentados a ofrecer un grado de transparencia "por encima del mínimo legal requerido". Asimismo, dada la complejidad de los sistemas fiscales de los países en vías de desarrollo, es importante que

¹³⁵¹ Richard Brooks, The great tax robbery.

¹³⁵² Véase, Relatora Especial sobre Extrema Pobreza y Derechos Humanos, Taxation Mayo 2014, UNDoc. A/HRC/26/28 y Human Rights o International Bar Association, Tax Abuses, Poverty and Human Rights - IBAHRI Task Force report (2014) disponible en: <http://www.ibanet.org/Article/Detail.aspx?ArticleUid=4A0CF930-A0D1-4784-8D09-F588DCDDFEA4>

¹³⁵³ Disponible en <http://www.oecd.org/tax/administration/buildingtransparenttaxcompliancebybanks.htm>



los bancos que operan en esos países lo hagan de forma transparente y que tengan relaciones constructivas y de colaboración con las autoridades fiscales.

De esta forma, si bien la presencia de operaciones subsidiarias en paraísos fiscales no prueba la evasión o la elusión fiscal por sí misma, sí proporciona el tipo de la estructura internacional idónea para ello. Prueba de ello es que los paraísos fiscales han jugado un papel central en casi todos los casos principales de evasión fiscal por parte de multinacionales.

Se espera que en futuras ediciones, BBVA presente información más detallada sobre su política fiscal, actividad a través de filiales o sucursales en paraísos fiscales, política de banca privada y actuación con no residentes, sistemas de control y auditoría, mecanismos de comunicación con autoridades, etc.

4.2. Medio Ambiente

BBVA asegura que tiene un firme compromiso con el medio ambiente, lo que se traduce en la asunción de los principales acuerdos internacionales relacionados con la materia, como la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), los Principios de Ecuador, los Principios de Inversión Responsable (PRI), el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el Carbon Disclosure Project. Además, BBVA está articulando una política medioambiental de alcance global, cuya supervisión está a cargo del Comité de Ecoeficiencia y Compras Responsables. BBVA logró en 2013 una calificación de 76 sobre 100 en el Informe 2013 Cambio Climático Iberia 125 del Carbon Disclosure Project¹³⁵⁴.

En el apartado Riesgos sociales, ambientales y reputacionales del Informe de RSC, el banco informa que cuenta con varias líneas de actuación, como Ecorating, que le permite valorar su cartera de riesgos de empresas desde una perspectiva ambiental; el inicio de la puesta en marcha de un modelo que tiene como objetivo calificar las operaciones de préstamo de pyme en España con arreglo a diferentes variables no sólo ambientales sino también de índole social, o los cursos de formación a sus empleados. Con estas líneas el banco intenta la integración de aspectos económicos, sociales y medioambientales.

Sin embargo, de las explicaciones dadas por el propio banco, parece que en última instancia es el aspecto económico, y más concretamente de solvencia de los clientes, el que prima sobre cualquier otra consideración, tal como parece indicar el siguiente párrafo extraído del Informe de RSC: "Junto con las variables financieras, en la gestión del riesgo tomamos en consideración los aspectos ambientales, sociales y reputacionales. Estos riesgos pueden afectar al perfil crediticio de los prestatarios o de los proyectos que financiamos y por tanto a la calidad del riesgo asumido y, en definitiva, al reembolso de los créditos".

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

¹³⁵⁴ Informe 2013 Cambio Climático Iberia 125. http://www.pwc.es/es_ES/es/publicaciones/gestion-empresarial/assets/informe-iberia-125.pdf



para el Medio Ambiente). En 2012 el Risk Management Committee aprobó la revisión y actualización de la Norma Específica de Gestión del Riesgo Medioambiental y Social en Materia de Financiaciones y Garantías que sustituye al Manual de Gestión del Riesgo Medioambiental y Social en Materia de Financiaciones y Garantías. Dicha norma describe las líneas de actuación para la identificación, evaluación, gestión y mitigación del riesgo medioambiental y social en los circuitos de decisión.

El banco informa que en 2011 constituyó el Comité de Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales (SAR), que tiene como misión el impulso y seguimiento de acciones que fomenten la integración de los riesgos sociales y ambientales en su actividad y la gestión de los riesgos reputacionales clave. Este Comité trabaja con varias herramientas, entre las que el banco destaca Ecorrating, que permite valorar la cartera de riesgos de empresas desde una perspectiva ambiental. BBVA asigna a cada cliente un nivel de riesgo crediticio en función de la combinación de varios factores como su ubicación, emisiones contaminantes, consumo de recursos, potencialidad de afectar a su entorno o legislación aplicable. Durante 2013 ha sido calificado el riesgo ambiental de 215.026 clientes en España, lo que supone, según el banco, un incremento de 7,10% en el número de empresas analizadas con la herramienta y de 10,66% en el volumen de exposición respecto al año anterior.

Según la información de los cuadros, BBVA realizó operaciones con algo más de 40.000 clientes que presentaban un riesgo medioambiental medio (actividades con riesgo moderado o alto) y alto (actividades con un potencial de riesgo medioambiental muy elevado). Según la nota que acompaña a los mencionados cuadros, el alcance de la información es España, por lo que cabe señalar que las explicaciones dadas por BBVA en este ámbito son muy escasas, ya que no es posible saber cuántos clientes han recibido calificación del riesgo ambiental y cuál es el mismo. Consideramos que esta circunstancia, en un grupo con una presencia internacional tan importante como BBVA es una carencia muy importante.

A la hora de financiar grandes proyectos, BBVA hace una categorización de los mismos tomando como referencia los Principios de Ecuador. El banco asegura que desde su adhesión a los PE en el 2004, aplica estos principios con un alcance mayor que el estándar, "ampliándolo a proyectos en fase de operación y a aquellos financiados con otros productos financieros: bono de proyecto, cesión de derechos de crédito y garantías vinculadas a proyectos". BBVA no aplica el umbral mínimo de 10 millones de dólares establecido, revisando bajo los PE todas las operaciones, independientemente de su importe.

De acuerdo con la información facilitada por el banco, BBVA financió 28 proyectos en 2013 y aportó a los mismos 718 millones de euros. En 2012, el número de proyectos financiados según los Principios de Ecuador fueron 59, por un importe de 2.553 millones de euros. Los datos de 2013 muestran que el banco mantiene una constante reducción de la calificación de proyectos según estos principios.

El banco cuenta con un Plan Global de Ecoeficiencia, al cual considera como la principal expresión de su compromiso con el medio ambiente y la gestión eficiente de los recursos naturales. En 2013 se puso en marcha un nuevo plan para el período 2013-2015, para el que se ha fijado una serie de objetivos:



- Reducción del 6% en las emisiones de CO₂ (objetivo por persona).
- Reducción del 3% del consumo de papel (objetivo por persona).
- Reducción del 3% del consumo de agua (objetivo por persona).
- Reducción del 3% del consumo de electricidad (objetivo por persona).
- Un 33% de personas trabajando en edificios con certificación ambiental.

En todo los ratios presentados por el banco se aprecian mejoras en los consumos de energía, de papel o de emisiones de CO₂ por persona, aunque se reduce el número de empleados que trabajan en edificios certificados.

Con respecto al año pasado se detectan algunas mejoras en la información facilitada por el banco, ya que en el informe sobre 2013 se incluyen datos de Estados Unidos, algo que no ocurría en el informe anterior.

En la Memoria de RSC aporta igualmente una serie de cuadros en los que presenta consumos totales de agua, energía, papel, y aporta datos, también globales, sobre emisiones de CO₂, certificaciones ambientales y residuos gestionados. Sobre estos cuadros hay que hacer varias apreciaciones. En el caso de consumo de agua y consumo de energía, la información sobre Estados Unidos se refiere solo a los edificios en propiedad, por lo que es imposible saber cuál es el verdadero consumo en este país y si los datos aportados son significativos o no al no informar sobre cuál es el porcentaje de edificios en propiedad que tiene el banco en este país.

Por otra parte, el consumo de agua de la red de oficinas de España ha sido estimado a partir de una oficina. BBVA tiene una amplia red de oficinas de muy diversos tamaños por lo que a priori no parece que el análisis de una sola oficina pueda servir para medir el consumo medio de toda la red en España. Además, queremos hacer notar que en los referidos cuadros de consumo siempre aparecen reflejados los consumos de España y Portugal. Tomando la información recogida en el Informe de RSC tal como está expuesta no es posible hacerse una idea clara de cuál es el consumo real de agua.

El comentario anterior vale para el resto de los cuadros. BBVA se limita a presentar los resultados casi por áreas Geográficas: España y Portugal, México, Estados Unidos y América del Sur. No aporta datos desagregados por países y no hace mención a China, un país con importantes problemas medioambientales.

4.3. Protección de los derechos humanos

En lo que concierne a los derechos humanos, BBVA cuenta con un documento relativo a esta materia: *Compromiso de BBVA en materia de Derechos Humanos*¹³⁵⁵. En el mismo se establecen una serie de principios sobre el respeto de los derechos humanos en lo que se refiere a su relación con varios grupos de interés, como clientes, empleados, proveedores, etc. 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, del que es firmante, y con el de otros convenios y tratados

¹³⁵⁵ Compromiso de BBVA en materia de Derechos Humanos. http://bancaresponsable.com/wp-content/uploads/Pca_DDHH_2010_tcm12-190699.pdf



de organismos internacionales tales como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico y la Organización Internacional del Trabajo.

El banco se compromete a no utilizar mano de obra forzosa u obligatoria, así como a no utilizar el trabajo infantil. Sin embargo, no está tan claro que obligue a sus proveedores a seguir estos principios. En el punto 5 del *Compromiso de BBVA en materia de Derechos Humanos* se puede leer: “BBVA valora especialmente a aquellos proveedores que comparten los principios que sustentan el Código de Conducta de BBVA y que han adoptado para el desarrollo de sus actividades los compromisos dimanantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas”, entre los que están, por ejemplo, la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. Entre decir que “se valora especialmente” y la negativa rotunda a elegir como proveedores a empresas que no respetan los derechos humanos hay un margen importante.

BBVA asegura que la relación con sus proveedores se rige por el Código de Conducta del Grupo y se basa en el respeto a la legalidad, integridad, concurrencia, objetividad, transparencia, creación de valor y confidencialidad. El banco manifiesta su aspiración a que sus proveedores compartan los estándares de BBVA en materia social y medioambiental y los valores impulsados por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En el apartado *Compras responsables* del Informe de RSC se habla de un proceso de homologación de los proveedores, pero no queda claro si en el mismo se tienen en cuenta aspectos relacionados con los derechos humanos. Además, solo se ofrecen datos referidos a España.

Por lo que respecta al impacto indirecto de las inversiones de BBVA y otras cuestiones conflictivas, el banco cuenta con una *Norma de actuación en materia de defensa*¹³⁵⁶ aplicable a sus unidades y filiales en todo el mundo. BBVA reconoce “el derecho de los países a defenderse y en consecuencia a desarrollar, producir y poseer armas”, lo cual se traduce en que el banco puede financiar operaciones de comercio de material de defensa, siempre y cuando se cumplan una serie de condiciones incluidas en el citado documento. No obstante, asegura que no mantendrá relación financiera con empresas que venden armamento a países o grupos sujetos al embargo de armas. Además, “BBVA no invertirá ni ofrecerá servicios financieros a empresas relacionadas con armas que se consideran controvertidas”, esto es minas antipersonas, armas biológicas, armas químicas y armas de racimo.

Sin embargo, en lo que se refiere a armamento nuclear, en la Norma de actuación en materia de defensa se puede leer: “BBVA no invertirá ni ofrecerá servicios financieros a empresas que participan directamente en el desarrollo, producción, pruebas o mantenimiento de armas nucleares en países que no han firmado el Tratado de No Proliferación (TNP) o en países que incumplen dicho tratado”, lo cual no quiere decir que no haga negocio con fabricantes de armas nucleares para países que sí hayan suscrito el TNP.

¹³⁵⁶ Norma de actuación en materia de defensa. http://bancaresponsable.com/wp-content/uploads/2010/10/norma-defensa_mayo2014-esp.pdf



El informe *Don't bank on the bomb* (No inviertas en la bomba)¹³⁵⁷, publicado por la International Campaign to Abolish Nuclear Weapons (ICAN) y la ONG holandesa IKV Pax Christi, expone las inversiones de 298 entidades financieras en 27 empresas que tienen actividades en relación directa con las bombas nucleares. Entre ellos está BBVA. Según este informe, el BBVA ha invertido en fabricantes de armas atómicas 2.376 millones de dólares (1.755 millones de euros). La entidad, de acuerdo con este informe, ha prestado servicios de financiación a ocho empresas: Boeing, General Dynamics, EADS, Honeywell International, Thales y Aecom, Babcock & Wilcox y Bechtel.

En el ámbito de la protección de los derechos humanos, BBVA forma parte del Thun Group, una iniciativa del sector financiero que reúne a varios bancos, con el apoyo del Competence Center for Human Rights de la Universidad de Zurich. Este grupo aspira a contribuir a la implantación de los principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos en el sector financiero. El Thun Group aprobó el año pasado una declaración que recoge unos Principios rectores sobre la responsabilidad de las empresas en los derechos humanos¹³⁵⁸.

No se ha encontrado en documentación analizada, información sobre la política de BBVA en relación a su actuación en los mercados de derivados sobre bienes tangibles, más concretamente sobre alimentos. Las crisis alimentarias vinculadas a la especulación con *commodities*, cuyo mercado de inversión se ha multiplicado por 12 entre 2003 y 2008¹³⁵⁹, justifican que este aspecto sea material para una entidad financiera.

BBVA ha atribuido al Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativa la función de velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos por el banco en materia de derechos humanos y promover la adopción de las medidas necesarias para resolver cualquier posible trasgresión de derechos humanos.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

BBVA cerró 2013 con 109.305 empleados ubicados en 30 países, frente a los 115.852 que tenía un año antes, lo que supone una disminución de la plantilla de 619 trabajadores. El banco, que se define como una entidad global que cuenta con un colectivo de personas diverso, asegura que su objetivo es atraer, retener y desarrollar el talento, siempre desde el respeto a la diferencia y la inclusión.

Según informa el banco, el 53% de su equipo son mujeres y un 47% hombres. Por su parte, la edad media de la plantilla se sitúa en 38 años y su antigüedad en la organización es de 10,9 años. Respecto al equipo directivo, señala que el 90% es de procedencia local, en comunidades donde se hacen inversiones significativas.

¹³⁵⁷ No inviertas en la bomba. <http://www.dontbankonthebomb.com/wp-content/uploads/2013/10/DBOTB2013-FINAL.pdf>

¹³⁵⁸ Declaración del Thun Group de bancos. http://bancaresponsable.com/wp-content/uploads/2013/10/thun-group_esp.pdf

¹³⁵⁹ Recientemente se han dado dos periodos de hambruna extrema, en 2008 y 2011. Durante la crisis de 2008 se estimó que la cifra de personas con hambre aumentó en 115 millones, 55 de ellas niños. (Ángeles Sánchez Díez y José Luis Vivero Pol (2011): La alimentación y la seguridad alimentaria mundial. Capítulo 5 de LA ECONOMÍA MUNDIAL EN TRANSFORMACIÓN. García de la Cruz, J. M., Durán Romero, G. & Sánchez Díaz, A. (coords.). Ed. Paraninfo.).



La entidad financiera presenta una serie de cuadros en los que expone información sobre diferentes aspectos relacionados con la configuración de su plantilla. Estos datos, en lugar de ser presentados por países, se exponen por áreas geográficas (España y Portugal, México, América Latina y resto del mundo). Esto hace imposible conocer los resultados del banco en los países en los que está presente.

Por lo que respecta a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, BBVA hace referencia al Plan Global de Diversidad de Género, que contempla la puesta en marcha de un conjunto de iniciativas corporativas en todos los países donde está presente el Grupo, con el objetivo de promover y garantizar la igualdad de oportunidades. El Plan Global de Diversidad de Género se centra en tres vectores de actuación: maternidad, desarrollo profesional y sensibilización, y cuenta con ocho iniciativas corporativas.

Además, el banco es firmante del Charter de la Diversidad a nivel europeo, y de los Principios para el empoderamiento de las Mujeres de ONU Mujeres, en su condición de entidad impulsora de la diversidad e igualdad entre hombres y mujeres. En España se mantienen la figura de responsable de igualdad, con la misión de facilitar y garantizar los principios de igualdad de género, así como el protocolo de actuación en materia de acoso moral, establecido para reforzar la cultura de igualdad de trato en la entidad y los principios del Código de Conducta y Plan de Igualdad.

El banco presenta ratios muy parecidos a los del año pasado en cuanto a la configuración de la plantilla por sexos (47,4% hombres y 52,6% mujeres) y ha mejorado algo en lo que se refiere a la composición de los Comités de dirección (89% hombres y 11% mujeres en 2013 frente a 89,8% hombres y 10,2% mujeres en 2012) y al porcentaje de directivos (80,7% hombres y 19,3% mujeres en 2013 frente a 82,4% hombres y 18,6% mujeres de 2012). No obstante, la mejora es exigua y la diferencia entre hombres y mujeres en el acceso a los puestos de máxima responsabilidad es muy importante. Además, hay que hacer notar que, aunque las diferencias no son tan significativas, en los casos de mandos medios hay un 14% más de hombres que de mujeres.

El banco no facilita el desglose de gastos salariales por países y sobre el salario mínimo. Solo aporta en la Cuentas anuales consolidadas e informe de gestión un pequeño cuadro en el que informa que el banco destinó a gastos de personal el año pasado 5.588 millones de euros, de los que 4.232 habrían ido destinados al pago de salarios.

A la hora de hablar de la política salarial, BBVA no hace mención alguna a su compromiso con el carácter justo y razonable de la remuneración a sus empleados. A la hora de hablar de la retribución a los empleados, se limita a señalar que "BBVA considera la política de compensación como un elemento clave para la creación de valor". Asimismo, resalta que la retribución de los empleados se compone de una parte fija y otra variable.

Por lo que respecta a la de libertad de asociación y representación sindical, 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). El banco manifiesta en el Informe de RSC que "el diálogo y la conciliación son la mejor manera de solucionar conflictos y alcanzar consensos, de conformidad con las distintas regulaciones vigentes en los países en los que BBVA está presente".



El banco solo informa que la totalidad de sus empleados en España tienen convenio colectivo y no aporta datos sobre las condiciones sindicales y de negociación colectiva en el resto de los países en los que está presente. Tampoco facilita información sobre posibles conflictos laborales en ninguna de las filiales del Grupo.

En lo que se refiere a la seguridad y salud laboral, el banco señala en su Código de conducta que “garantizar un entorno libre de riesgos contra la salud en todas sus instalaciones es un objetivo que BBVA atiende mediante la adopción de normas y procedimientos, inspirados en las mejores prácticas internacionales en materia de salud laboral y prevención de riesgos laborales, adaptados a los requerimientos legales que, en cada caso, resulten de aplicación”.

Creemos que hay que hacer una consideración general en este apartado de Protección de los derechos de los trabajadores que es importante. Aun cuando BBVA parece mostrar su compromiso con el respeto de los derechos de los trabajadores, hay una serie de afirmaciones, sobre todo en el documento *Compromiso en materia de Derechos Humanos* que llama la atención.

En el citado documento se dice que “BBVA entiende que en la relación con sus empleados radica una dimensión básica de su responsabilidad en materia de derechos humanos” y que el banco ha incorporado en sus políticas principios como promover la diversidad e igualdad de oportunidades, garantizar un entorno laboral en el que no tienen cabida actitudes discriminatorias por razón de sexo o garantizar la libertad de asociación. No obstante, en ese compromiso sobre derechos humanos afirma que “es posible que las disposiciones legales aplicables en materia de derechos humanos varíen de unas jurisdicciones a otras” y que “cuando los requerimientos legales aplicables en una determinada jurisdicción difieran del contenido de alguno de los acuerdos internacionales mencionados anteriormente, BBVA cumplirá con dichos requerimientos legales, al mismo tiempo que tratará de promover el respeto de los principios que inspiran este documento dentro de su ámbito de influencia”.

En este párrafo parece deducirse que BBVA en los países en los que opera va a prevalecer las leyes nacionales, sobre la normativa internacional. Sería conveniente que BBVA informase sobre su posición y mecanismos de actuación cuando la legislación de un país contravenga las normas internacionales sobre derechos humanos. BBVA, como se ha explicado en otro apartado de este informe, tiene intereses en países en los que hay importantes problemas de derechos humanos y de respeto de los derechos de los trabajadores. Además no se ha encontrado información en la documentación analizada de cómo BBVA articula mecanismos para promover el ejercicio de estos derechos en el caso de que la legislación nacional contravenga los principios o normas internacionales.

4.5. Impacto en la comunidad

BBVA asegura que uno de los principales compromisos adquiridos en la política de Responsabilidad Social Corporativa es maximizar los impactos positivos de su negocio en la sociedad y minimizar los posibles impactos negativos. Para medir su impacto en la sociedad, la entidad financiera ha diseñado unos indicadores de impacto social que empezaron a aplicarse en 2012. El banco asegura que el objetivo de los análisis realizados



es ser más transparentes en cuestiones relevantes y avanzar en la recuperación de la confianza perdida en el sector financiero.

BBVA expone en el Informe de RSC una serie de medidas encaminadas a ayudar a las sociedades en las que opera. En líneas generales, se puede decir que el banco engloba sus programas sociales en la responsabilidad social corporativa, lo que provoca cierta confusión entre ambas.

Con respecto a estos programas sociales, el banco da mucha importancia a todo lo que tiene que ver con la educación financiera para particulares, para pymes y lo que llama talleres para la educación de la sociedad. Según se recoge en el Informe de RSC, en 2013 se beneficiaron de programas de educación financiera 256.359 personas, mientras que 20.028 pymes fueron apoyadas por programas de educación y 1.541.276 personas fueron beneficiadas por programas de educación para la sociedad.

Otro de los ámbitos en los que BBVA tiene varios programas a los que da gran importancia como medio de beneficiar a la sociedad es la inclusión financiera. En este campo, el proyecto estrella es la Fundación Microfinanzas. Esta fundación nació con el objetivo de promover el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas más desfavorecidas de la sociedad, a través de las finanzas productivas.

A cierre del 2013, la Fundación Microfinanzas BBVA, que según informa el banco es independiente del Grupo BBVA, atendía a casi 1.500.000 clientes en América Latina, lo que, según el banco, supone impactar directamente en la vida de más de seis millones de personas, cuenta con más de 7.000 empleados, y una red de 481 oficinas en los siete países de la región en los que está presente. Desde su constitución, la Fundación ha entregado créditos por valor de 4.416 millones de euros, en términos acumulados, a sus clientes, cuyo 59% son mujeres y aproximadamente la mitad perciben ingresos menores a nueve dólares al día.

La Fundación cuenta con ocho instituciones microfinancieras en Latinoamérica: el Banco de las Microfinanzas-Bancamía en Colombia; Financiera Confianza, en Perú; Banco Adopem, en República Dominicana, Emprede Microfinanzas y Fondo Esperanza en Chile; Contigo Microfinanzas en Argentina; Microserfin en Panamá; y la Corporación para las Microfinanzas en Puerto Rico.

En el apartado dedicado a esta fundación, el banco incluye unos cuadros con información sobre el importe medio de los préstamos, la tasa de mora y el volumen de la cartera crediticia de cada una de las entidades que forman parte de la fundación. Sin embargo, no dice nada de los tipos de interés que cada banco cobra a sus clientes, una circunstancia que ya fue resaltada en el informe realizado por este Observatorio el año pasado y que creemos es fundamental. Pues bien, las tasas de interés cobradas por estas entidades financieras para alguno de los microcréditos ofertados a los clientes superan con mucho lo razonable para unos productos de activo creados para ayudar a personas de bajos ingresos.

Bancamía, por ejemplo, tiene unas tasas de interés para los microcréditos que pueden ir del 35% al 46%; Financiera Confianza tiene unos Créditos de inclusión, que incluye *Palabra mujer*, cuya tasa anual máxima de interés es del 150%.



Además, en el ámbito de la bancarización de la sociedad y de la inclusión financiera de las sociedades en las que opera, BBVA informa que ha desarrollado una serie de soluciones alternativas a la sucursal y los autoservicios en los nueve países emergentes en los que opera, como banca móvil o corresponsales bancarios, así como una serie de servicios que tienen por objeto facilitar el envío de remesas de dinero de emigrantes desde los países de residencia a sus familiares en los países de origen.

En febrero de 2013, el banco lanzó el programa *Yo soy empleo*, destinado a ayudar a las pymes y autónomos a crear puestos de trabajo. A través de este programa el banco ha dado a las empresas apoyo económico a las empresas que contraten a personas desempleadas en España con ayudas de hasta 3.000 euros. En 2013 ha concedido 3.397 ayudas económicas que han supuesto el pago de 2.544.750 euros a 31 de diciembre y 5.296.500 euros comprometidos para su abono en 2014.

Dos aspectos igualmente importantes para calibrar el compromiso con la sociedad del banco es la política de contratación de trabajadores locales y de proveedores locales. En cuanto a la primera, no existe un compromiso explícito del banco de contratar a trabajadores locales. El banco se limita a decir que la mayoría de las contrataciones se han realizado en los países de origen. Sería conveniente que, en aras a conocer el verdadero compromiso del banco en este aspecto, éste aportara información más detallada.

Con respecto a la cadena de valor de BBVA y su contribución al desarrollo de los países en los que opera, el Banco explica en el Informe de RSC una serie de iniciativas sobre su impacto social en los mismos. Además, en relación con esta cuestión dedica el apartado de la memoria *Compras responsables*.

BBVA informa que en 2013 realizó compras por un importe total de 7.305 millones de euros a un total de 5.238 proveedores en todo el mundo.

BBVA explica que su relación con los proveedores se rige por el Código de Conducta del Grupo y “se basa en el respeto a la legalidad, integridad, concurrencia, objetividad, transparencia, creación de valor y confidencialidad”. Además, manifiesta que cuenta con unos principios de aplicación a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento que desarrollan este Código en materia de compras ya que aspira a que sus proveedores compartan los propios estándares del banco en materia social y medioambiental y los valores impulsados por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El banco cuenta con sistema de homologación de proveedores a través de la plataforma tecnológica Global Procurement System, que da soporte a todas las fases del proceso de aprovisionamiento (presupuestación, compras y finanzas). No dice nada de que este sistema mida cuestiones relacionadas con el respeto de los derechos laborales de los trabajadores o del medio ambiente.

El banco no ha realizado en este aspecto ningún avance respecto al año pasado, por lo que tenemos que seguir destacando las carencias que ya fueron observadas el año pasado en la información facilitada. BBVA no aporta detalles sobre 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, lo que hace imposible obtener



una valoración real sobre el funcionamiento del sistema. Tampoco es posible encontrar información sobre el número de proveedores y porcentaje de los mismos que han pasado el proceso de homologación fuera de España. En el caso español, desvelan que 940 han superado este proceso, frente a los 48 que han sido rechazados.

4.6. Corrupción

BBVA ha desarrollado un Modelo de Gestión del Riesgo de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo para prevenir la corrupción y la utilización del banco para la comisión de actividades ilícitas como el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Este modelo, de aplicación en todas las entidades que forman parte del Grupo BBVA, toma en consideración las regulaciones en materia de prevención de blanqueo de las jurisdicciones en las que están presentes. Además, incorpora las recomendaciones emitidas por organismos internacionales como GAFI (Grupo Acción Financiera Internacional).

El banco informa que durante 2013, continuó con la potenciación del referido modelo de gestión del riesgo de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Esto se traduce en mejoras en los sistemas de categorización o asignación de riesgo a los clientes desde la óptica de del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo en función de una serie de parámetros identificados por el sector como relevantes para delimitar los riesgos de blanqueo y en la adaptación de las políticas y procedimientos internos a los cambios normativos producidos en países donde el Grupo está presente e incorporando las mejores prácticas internacionales en esta materia.

En el Informe de RSC el banco no da muchas explicaciones sobre el funcionamiento de los modelos de gestión del riesgo de blanqueo de dinero, ya sea de operaciones mafiosas o de casos de corrupción.

El banco establece en su código de conducta que “BBVA desarrolla su actividad empresarial sin interferir, condicionar o influir en el pluralismo político de las sociedades en que esté presente”. Sin embargo, la relación entre los partidos políticos y el mundo financiero es muy estrecha, dado que los partidos políticos reciben créditos de los bancos que, según informaciones aparecidas en prensa, en algunas ocasiones tienen unas condiciones ventajosas e, incluso, llegan a ser perdonados.

BBVA no facilita información sobre operaciones realizadas con partidos políticos, bien sean de carácter financiero o filantrópico. En este punto, no solo es importante el volumen de créditos concedidos a las formaciones políticas, sino el montante de las deudas condonadas a las mismas. En varias partes del Informe de RSC, el BBVA hace referencia a sus esfuerzos por mejorar la imagen del sector financiero, la cual se ha visto tocada por la crisis. En este sentido, informar sobre los créditos concedidos a los partidos políticos sería un ejercicio de transparencia fundamental en la consecución del objetivo marcado por el banco.

Esta idea se ve reforzada, desde nuestro punto de vista, por el hecho de que el nombre de BBVA ha aparecido en informaciones relacionadas con casos de corrupción, no porque el



banco esté involucrado en los mismos, sino por los créditos concedidos a partidos políticos. En este sentido, recordamos que la documentación contable remitida por el Partido Popular al titular del Juzgado Central de Instrucción número 5, Pablo Ruz, en el marco del denominado Caso Bárcenas desvela que en 2011 el BBVA concedió tres créditos al Partido Popular por un importe total de 1,37 millones de euros¹³⁶⁰.

4.7. Protección de los consumidores

BBVA, que tiene cerca de 50 millones de clientes en todo el mundo, asegura que el cliente es el eje central de su estrategia y que proporcionarle los productos y servicios que necesite y establecer con él relaciones duraderas y de confianza es su principal objetivo.

Para ello conocer el grado de satisfacción de sus clientes BBVA cuenta con varias herramientas. En 2012 puso en marcha una metodología global basada en la recomendación de nuestros clientes, denominada IReNe (Índice de Recomendación Neta), y que durante 2013 ha ido desplegando en todas las entidades del Grupo.

La metodología IReNe, inspirada en la metodología Net Promoter Score (NPS), consiste en preguntar en qué medida recomendarían los clientes los productos o servicios de BBVA, calificando de 0 a 10 su propensión a recomendarnos. Este método de medición se ha convertido en un referente en el mundo empresarial, sin embargo, numerosas voces del mundo académico y de la investigación consideran que el NPS es demasiado simplista.

Entre la información facilitada por BBVA hay unos cuadros en los que se refleja el resultado del análisis realizado por el método IReNe, tiempo medio de resolución de quejas y número de reclamaciones ante la autoridad suprabancaria. La información dista mucho de ser completa. El banco no aclara si se refiere a clientes particulares o a todo tipo de clientes, lo cual hace imposible saber el alcance de los datos facilitados. En los cuadros la información se circunscribe a España, México y países de Sudamérica en los que tiene presencia y no informa de otras naciones importantes como Estados Unidos.

En el apartado de Quejas y reclamaciones del Informe de RSC, el banco asegura que “las reclamaciones y quejas de clientes constituyen un punto de partida excepcional para mejorar los procesos del Grupo, ya que nos señalan de manera precisa qué partes de los procesos deberían modificarse para hacer la vida más fácil a nuestros clientes”.

Los modelos de gestión de quejas y reclamaciones están siendo revisados en todo el Grupo, para primar la agilidad en su recepción, gestión y resolución, utilizar canales más eficientes y, en general, simplificar los procesos. El banco asegura que gracias a este trabajo se están reduciendo los tiempos medios de gestión de reclamaciones y que en 2013 el tiempo medio de resolución de quejas y reclamaciones en el Grupo fue de 12 días naturales. Sin embargo, esta mejoría a la que hace referencia se ve desmentida por los cuadros que aporta el banco, ya que en 2012 el tiempo medio de resolución de reclamaciones fue de nueve días, tres menos que en 2013.

¹³⁶⁰ <http://vozpopuli.com/actualidad/26553-el-pp-debe-78-millones-de-euros-a-los-bancos-con-banesto-y-popular-como-acreedores-del-85>



	2013	2012	2011
Tiempo medio de resolución de quejas (días) ⁽¹⁾⁽²⁾	12	9	10
Reclamaciones resueltas por FCR (%) ⁽³⁾⁽⁴⁾	19	n.a.	n.a.
Número de reclamaciones ante la Autoridad Suprabancaria ⁽⁵⁾⁽⁶⁾⁽⁷⁾	879	647	867

n.a. = no aplica

(1) En España, si se eliminan las reclamaciones relacionadas con las cláusulas suelo, el tiempo medio de resolución sería de 11,5 días.

(2) Las series históricas de México y Colombia se han recalculado para tener los datos en días naturales.

(3) En España se aplica FCR a las incidencias de Tarjetas, pero no a reclamaciones.

(4) En Portugal y Paraguay no se aplica este tipo de gestión.

(5) Por cada mil millones de euros de actividad. Actividad: Crédito bruto a la clientela + Recursos de clientes totales.

(6) Sin considerar Paraguay y Uruguay en 2012 y 2011.

(7) Los datos de 2013 son provisionales.

Alcance: España, México y América del Sur

A la hora de leer el cuadro Tiempo medio de resolución de reclamaciones por país se puede apreciar que esta mejoría es inexistente.

Tiempo medio de resolución de reclamaciones por país (en días naturales)

	2013	2012	2011
España (1)	34	7	5
México (2)	8	7	7
Argentina	19	12	14
Chile	8	9	12
Colombia (2)	7	7	12
Paraguay	7	n.a.	n.a.
Perú	12	16	11
Portugal	6	6	10
Uruguay	9	n.a.	n.a.
Venezuela	6	6	7

n.a. = no aplica

(1) En España, si se eliminan las reclamaciones relacionadas con las cláusulas suelo, el tiempo medio de resolución sería de 11,5 días.

(2) Las series históricas de México y Colombia se han recalculado para tener los datos en días naturales.

Alcance: España, México y América del Sur

La entidad asegura que uno de los hitos más importantes en la gestión de reclamaciones ha sido la adopción de la metodología Firsts Contact Resolution (FCR), por la que cierto tipo de reclamaciones son resueltas en el mismo momento en que son planteadas por el cliente. El banco destaca que este método está siendo implantado en todo el grupo y que un alto número de reclamaciones son resueltas en el día. En 2013 se resolvieron por este método el 19% de las reclamaciones de clientes. ¿Es un 19% un alto número? No es posible saberlo a tenor de la información facilitada por BBVA sobre las reclamaciones resueltas mediante el método FCR.



Reclamaciones resueltas por FCR por país

	2013	2012	2011
España (1)	n.d.	n.d.	n.d.
México	16	n.d.	n.d.
Argentina	33	n.d.	n.d.
Chile	30	n.d.	n.d.
Colombia	82	n.d.	n.d.
Paraguay (2)	n.d.	n.d.	n.d.
Perú	37	n.d.	n.d.
Portugal (2)	n.d.	n.d.	n.d.
Uruguay	18	n.d.	n.d.
Venezuela	23	n.d.	n.d.

n.d. = no disponible

(1) En España se aplica FCR a las incidencias de tarjetas, pero no a reclamaciones.

(2) En Portugal y en Paraguay no se aplica este tipo de gestión.

Alcance: España, México y América del Sur

Como se ve en el cuadro, la metodología no se aplica en España, país del que no se da ningún detalle y dada la escasez de datos que aporta no se puede comparar con el total de reclamaciones, por lo que la información dista mucho de ser útil.

BBVA desglosa por países el número de reclamaciones ante la autoridad suprabancaria. El ratio que utiliza es de número de reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad. El número de reclamaciones se incrementa en todos los países de los que da información, que solo son España, Portugal, México y los países de Sudamérica en los que tiene presencia. Llama la atención las diferencias que se aprecian entre países. Mientras que en España hubo en 2013 tres reclamaciones o 21 en Portugal, en México informan de 394, en Colombia de 142 y en Argentina de 160. 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).

Según la Memoria de reclamaciones del Banco de España, el banco central emitió en 2013 un total de 546 informes por reclamaciones de clientes del BBVA, de los que 147 fueron favorables al reclamante. La entidad financiera es la sexta a nivel nacional que ha recibido más reclamaciones en el Banco de España. Cabe destacar que el informe emitido por el Banco de España no tiene carácter vinculante, por lo que las entidades, en el caso de resolución favorable al reclamante, no están obligadas a rectificar o corregir su actuación. El banco emisor informa que BBVA ha rectificado solo en 51 casos de los 147 en los que se ha dado la razón al cliente que ha efectuado la reclamación¹³⁶¹.

BBVA cuenta con la figura del Defensor del cliente y con un Servicio de atención al cliente. El Defensor del cliente es un órgano independiente que emite resoluciones vinculantes para el banco. Para encontrar datos concretos sobre las quejas o preocupaciones recogidas por estas dos figuras hay que consultar el Informe de gestión del banco, ya que en la Memoria RC no se facilitan datos.

Por lo que respecta al Servicio de Atención al Cliente, el mismo funciona de acuerdo al documento *Reglamento para la defensa del cliente en España del Grupo BBVA*¹³⁶² y hay que

¹³⁶¹ Memoria de reclamaciones del Banco de España 2013.

<http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/13/0.DOCUMENTOCOMPLETO.PDF>

¹³⁶² Reglamento para la defensa del cliente en España del Grupo BBVA.

https://www.bbva.es/TLBS/fsbin/mult/ReglamentoDefensadelcliente_DIC2011_tcm423-219670.pdf



destacar que, según el citado documento, el servicio solo funciona en España. No hay explicación sobre si existen órganos similares en otros países.

Las reclamaciones de clientes recibidas en el Servicio de Atención al Cliente del Grupo BBVA en España en 2013 ascendieron a 19.063 expedientes (9.582 expedientes en 2012), de los que 1.111 finalmente no fueron admitidos a trámite. El 90,2% de los asuntos, 17.132 expedientes (7.670 expedientes en 2012) fueron resueltos y concluidos dentro del mismo ejercicio, y quedaron pendientes de análisis al 31 de diciembre de 2013 un total de 820 expedientes (831 expedientes al 31 de diciembre de 2012).

El banco aclara que el importante incremento de reclamaciones que se ha producido en 2013 se debe fundamentalmente a las reclamaciones por suelos hipotecarios, que habrían alcanzado el 62,1 % de reclamaciones por operaciones de activo en 2013.

Por lo que respecta a las reclamaciones de clientes presentadas en la oficina del Defensor del Cliente en 2013 ascendieron a 1.992 expedientes. De ellas, 115 finalmente no fueron admitidas a trámite. El 97,92% de los asuntos, esto es 1.838 expedientes, fueron resueltos y concluidos dentro del mismo ejercicio, quedando pendientes de análisis al 31 de diciembre de 2013 un total de 39 expedientes (73 expedientes al 31 de diciembre de 2012). De las reclamaciones ante este organismo, solo una resolución dio la razón al cliente, 794 parcialmente a favor del cliente y 1.043 a favor de BBVA.

En el análisis efectuado no se ha podido encontrar información sobre el tiempo de resolución de los conflictos. También se echa de menos información sobre si existe esta figura en el resto las sociedades del Grupo y, en el caso de los que la tengan, cuál es el resultado de su actividad.

El banco no ofrece información sobre cuestiones que controvertidas en su relación con sus clientes. En un epígrafe en el Informe de RSC, *Asuntos sensibles*, hace referencia a la sentencia condenatoria contra la entidad por obligar sus clientes a firmar cláusulas de suelo en las hipotecas. A pesar de que el banco contaba con 400.000 clientes que tenía activa esta cláusula en sus hipotecas, el banco se limita a recordar que el 12 de junio de 2013 envió un hecho relevante¹³⁶³ a la CNMV explicando su postura sobre este asunto.

Sobre la sentencia de las "cláusulas suelo" en préstamos hipotecarios en España el Hecho Relevante comunicado a la Comisión Nacional de Mercado de Valores con fecha 12 de junio de 2013 muestra la postura de BBVA en este asunto. Además, añade que, en cumplimiento de esta sentencia, que no por propia iniciativa, el 9 de mayo de 2013 dejó de aplicar la citada cláusula suelo en los contratos de préstamo hipotecario con consumidores en los que hubiera sido incorporada.

Llama la atención que el banco no dé más explicaciones sobre una cuestión que ha afectado a un volumen importante de ciudadanos, que ha reportado un beneficio significativo al banco y que, según han dictaminado los tribunales, era ilegal.

La asociación de consumidores ADICAE ha denunciado en varias ocasiones estas cláusulas de suelo y ha exigido al banco que devuelva el dinero que ha ganado por esta práctica. La

¹³⁶³ Hecho relevante del BBVA sobre la sentencia de las cláusulas de suelo.
http://inversores.bbva.com/TLBB/fbinir/mult/20130612_HR_esp_tcm926-391494.pdf



asociación se personó en la Junta General de accionistas en representación de, según esta organización, más de 100.000 pequeños accionistas. En su intervención, Francisco Javier Alvarado, responsable de ADICAE en Euskadi, exigió responsabilidades por los abusos realizados por la entidad especialmente en el año 2013 a los consumidores y por los procedimientos judiciales en los que se encuentra inmerso el banco por abusos a sus clientes-usuarios¹³⁶⁴.

BBVA no da información alguna sobre un asunto muy delicado y que ha sido motivo de preocupación y denuncia de muchos de los grupos de interés de la entidad: las participaciones preferentes. BBVA ofreció a los inversores en participaciones preferentes un canje de esas participaciones por bonos convertibles por el 100% de su inversión, lo que significaba que no iban a tener pérdidas, al menos en el momento de hacer esta conversión, porque estas pérdidas si se podrían producir en el futuro cuando esos bonos fueran finalmente convertidos en acciones por el vaivén de los mercados. El 98% de los clientes del banco afectados por las preferentes acudieron a este canje.

Parecía que con este canje el asunto de las participaciones preferentes estaba cerrado, pero no es del todo así, ya que se siguen sucediendo sentencias en contra de la entidad financiera a cuenta de estos productos. EL banco ha sido condenado este año por vender acciones preferentes de Repsol a una anciana con alzheimer¹³⁶⁵.

Por lo que se refiere a los desahucios de personas que no pueden pagar su hipoteca, uno de los temas más controvertidos a los que tienen que hacer frente el sector, el banco da poca información. Asegura que ha ayudado a refinanciar sus préstamos a 62.580 familias. Asimismo, informa que cuenta con un Comité de Protección del deudor hipotecario que revisa todos los casos en los que exista riesgo de exclusión social y de un plan de empleo a través del cual intenta que los deudores hipotecarios puedan reincorporarse al mercado de trabajo y que contempla ayudas económicas de 400 euros al mes durante 24 meses.

4.8. 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.

Para el análisis del Gobierno Corporativo de BBVA se ha tenido en consideración la siguiente información: Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013, 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.

¹³⁶⁴ ADICAE denuncia ante la CNMV la manipulación del BBVA en la Junta de Accionistas. <http://adicae.net/nota-de-prensa/940.html>

¹³⁶⁵ http://www.elconfidencialdigital.com/dinero/BBVA-condenado-preferentes-Repsol-alzheimer_0_2250974912.html



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 14 miembros, los mismos que en 2012.

De los 14 consejeros de BBVA, tres son consejeros ejecutivos, el 21,43% del Consejo, 10 independientes, 71,43% del órgano de gobierno del banco, y uno externo, lo que representa el 7,14% del Consejo. Solo hay dos mujeres en el Consejo de Administración de BBVA, el mismo número que en 2012. A la hora de explicar el escaso número de mujeres en este órgano, el Banco se limita a señalar que “la Comisión de Nombramientos, en cumplimiento de los principios establecidos en el Reglamento del Consejo, en los procesos de selección de los consejeros llevados a cabo, se ha asegurado de incluir entre los potenciales candidatos a mujeres que reúnen el perfil profesional buscado, y además ha cuidado que en los procedimientos de selección no existiesen sesgos implícitos que obstaculizasen la selección de consejeras”.

Sobre la remuneración del Consejo de Administración, la misma está compuesta de una parte fija y otra variable, que se paga en efectivo y en acciones. La remuneración total del Consejo en 2013 fue de 14.645.000 euros. El presidente del banco cobró 3.325.315 euros y el consejero delegado 2.599.061 euros. José Manuel González-Páramo, el otro consejero ejecutivo del Grupo, que fue nombrado en mayo de 2013, tuvo una remuneración de 469.000 euros, íntegramente en efectivo.

La retribución variable anual de los consejeros se basa en un complicado sistema de liquidación aprobado por la Junta General de Accionistas de 2006 y prorrogada por un periodo de cinco años en la Junta de 2011. Según el acuerdo de la Junta General, la retribución variable anual se aplica a todas las categorías de empleados que desarrollan actividades profesionales con impacto material en el perfil de riesgo del Banco o funciones de control, y estableció para los consejeros ejecutivos y demás miembros del comité de dirección una remuneración acorde al mismo. Según este sistema, al menos el 50% del total de su retribución variable anual se abonará en acciones de BBVA. Además, el pago del 50% de su retribución variable en efectivo y en acciones se diferirá en el tiempo, abonándose la cantidad diferida por tercios durante un período de tres años. Los beneficiarios de estas acciones no podrán disponer de ellas en un año.

Por otra parte, en la misma Junta General de Accionistas se aprobó un sistema de entrega diferida de acciones para sus consejeros no ejecutivos. Este sistema consiste en la asignación con carácter anual a los mismos de un número de acciones teóricas equivalentes al 20% de la retribución total percibida por cada uno de ellos en el ejercicio anterior, según la media de los precios de cierre de la acción de BBVA durante las sesenta sesiones bursátiles anteriores a las fechas de las juntas generales ordinarias que aprueben las cuentas anuales de cada ejercicio. Las acciones serán objeto de entrega, en su caso, a cada beneficiario, en la fecha de su cese como consejero por cualquier causa que no sea debida al incumplimiento grave de sus funciones. Por este sistema, los consejeros no ejecutivos beneficiarios del mismo recibieron el año pasado 92.925 acciones teóricas.

Como ya hemos señalado en anteriores informes, los 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.



Por otra parte, en 2013 se dotaron para atender los compromisos asumidos en materia de previsión a favor de los consejeros ejecutivos 1.070.000 euros en el caso del consejero delegado y 131.000 euros para José Manuel González-Páramo, al objeto de cubrir las contingencias de jubilación, incapacidad y fallecimiento.

Por lo que respecta a la remuneración percibida por los miembros del Comité de Dirección, la misma se presenta exclusivamente de manera agregada, lo que hace imposible identificar los ingresos obtenidos por cada uno de los miembros que lo componen. Según los datos aportados por BBVA, las remuneraciones a este Comité ascienden a 17,89 millones de euros.

Hay que señalar que no existe constancia de que la remuneración que perciben los directivos guarde relación con la consecución de objetivos no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno.

BBVA cuenta con 90 beneficiarios de cláusulas de blindaje en sus contratos. José Manuel González-Páramo tiene reconocido contractualmente el derecho a percibir una indemnización en caso de cese por causa que no sea debida a su propia voluntad, fallecimiento, jubilación, invalidez o incumplimiento grave de sus funciones, equivalente a dos veces su retribución fija.

Además, algunos de los miembros de su equipo directivo (44 directivos) 13 de ellos pertenecientes al Comité de Dirección, tienen derecho a percibir una indemnización en el caso de cese que no sea debido a la propia voluntad, jubilación, invalidez o incumplimiento grave de sus funciones, cuyo importe será calculado teniendo en cuenta elementos fijos de la retribución y la antigüedad del empleado en el Banco, y que en ningún caso se abonan en supuestos de despido disciplinario procedente por decisión del empresario basado en un incumplimiento grave del trabajador.

Por otro lado el Banco ha acordado con algunos empleados (45 técnicos y especialistas) cláusulas de indemnización para el caso de despido improcedente cuyos importes están calculados en función de las condiciones salariales y profesionales de cada uno de ellos.

Estas cláusulas son aprobadas por el Consejo de Administración, que informa de las mismas en la Junta General de Accionistas, que queda con un convidado de piedra ya que no tiene capacidad para aprobarlas o denegarlas.

BBVA explica en su Informe de Gobierno Corporativo que a 31 de diciembre de 2012 no existen compromisos de pago de indemnización a los consejeros ejecutivos. No obstante, en el caso del consejero delegado, las condiciones de su contrato establecen que en caso que pierda esta condición por cualquier causa que no sea debida a su voluntad, jubilación, invalidez o incumplimiento grave de sus funciones, se jubilara anticipadamente con una pensión, que se podrá percibir en forma de renta vitalicia o de capital, a su elección, del 75% del salario pensionable si ello se produjera antes de cumplir los 55 años o del 85% si se produjera después de cumplir esta edad.

BBVA no informa de la indemnización que tendrían que recibir los beneficiarios del blindaje en el caso de que se hubieran producido las circunstancias que dieran derecho al



cobro de la misma. También se desconoce el nombre de los beneficiarios. Este tipo de cláusulas siempre han sido objeto de crítica por la sociedad en general y por los grupos de interés de las sociedades concernidas en particular, muy especialmente por accionistas de las mismas. Sería deseable mayor transparencia en la información sobre este tipo de cláusulas.

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 11 años consecutivos auditando las cuentas de BBVA. Además, la auditora ha facturado al banco 3.247.000 euros por trabajos distintos a los de auditoría, lo que supone el 12% sobre el total facturado. El banco debería informar sobre los trabajos realizados por la firma auditora, aunque no cabe duda de que lo mejor, al objeto de garantizar la independencia de este tipo de servicios, sería que las auditoras no realizaran otros trabajos para las firmas que son objeto de su escrutinio y estuviesen vinculadas a la empresa un tiempo limitado de años.

En cuanto a los mecanismos de control de poder dentro del banco, que servirían para el presidente o algún otro ejecutivo tenga un exceso de poder, BBVA informa que en el Reglamento del Consejo se establece que "el presidente del Consejo será también el primer ejecutivo del banco, salvo que el Consejo acuerde variar esta condición separando los cargos de presidente y primer ejecutivo cuando así lo aconsejaran razones de interés social". No obstante, BBVA establece una serie de mecanismos para evitar la concentración de poder en una sola persona.

BBVA cuenta con un consejero delegado, el cual posee amplias facultades delegadas del Consejo, ya que tiene atribuidas facultades de administración y representación de la Sociedad inherentes al cargo. Hay que hacer notar, sin embargo, que el consejero delegado no es un miembro independiente del Consejo de Administración. Cualquier consejero puede solicitar la inclusión, en el orden día del Consejo, de asuntos que consideren convenientes para el interés social. Además, el Reglamento del Consejo establece la posibilidad de que aquellos consejeros que representen la cuarta parte de los miembros del Consejo que estén designados en cada momento, puedan solicitar la celebración de una reunión del Consejo de Administración, lo cual significa, en el caso de BBVA, que son necesarios al menos cuatro consejeros para convocar una reunión.

Adicionalmente, BBVA, al ser una sociedad cuyas acciones cotizan en la Bolsa de Valores de Nueva York, está sujeta al cumplimiento de las normas de gobierno corporativo que establece la Sarbanes Oxley Act y su normativa de desarrollo. Esto significa que, entre otras cuestiones, el banco tiene que articular un mecanismo que permita a los empleados comunicar de manera confidencial y anónima asuntos relevantes en relación a irregularidades de la empresa.

BBVA cuenta con un Código de Conducta que establece el correspondiente canal de denuncias de eventuales violaciones del mismo, y continuos programas de capacitación y actualización para el personal clave en la función financiera. Según establece el citado Código de Conducta, los empleados del banco pueden enviar sus denuncias a cualquiera



de las unidades designadas al respecto. Éstas tienen la obligación de preservar el anonimato de quien haya denunciado un posible incumplimiento de las normas. Además, en el Código de Conducta se establece la prohibición de que haya represalias contra los denunciantes.

En el análisis efectuado no se ha encontrado el desglose de medidas específicas para evitar las represalias de los trabajadores. Además, tampoco se detecta la existencia de un canal anónimo de denuncia para clientes y proveedores.

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. El documento se limita a informar de la existencia de un Comité de riesgos sociales, ambientales y reputacionales, el cual fue constituido en 2011 y tiene entre sus funciones el impulso y seguimiento de la gestión de los riesgos reputacionales clave y de las acciones que fomenten la integración de los riesgos sociales y ambientales en la actividad del Grupo.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,51**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,48**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,67**, situándose en el estadio de *información escasa*.

El Informe de RSC presentado por el banco incluye información sobre la dimensión económica del Grupo se limita a la inclusión de una serie de cuadros en los que se facilita información puntual, lo que hace que el aspecto económico se encuentre infrarepresentado en el mencionado documento. Por otro lado, en el informe anual, presentado bajo el nombre *BBVA en 2013*, se presenta el desempeño del banco desde el punto de vista económico con detalle, si bien hay que señalar que la información dedicada a impactos ambientales o sociales es una mera repetición de alguno de los apartados incluidos en el Informe de RSC. No obstante, los dos documentos son complementarios.

Las cuentas anuales consolidadas y el informe de gestión han sido presentadas de acuerdo con lo estipulado por el Banco de España e incluyen el informe de auditoría. Este último ha sido realizado, por undécimo año consecutivo, por la empresa Deloitte y el mismo no presenta salvedades.

Para hacer este análisis se ha tenido en cuenta Informe Financiero de BBVA sobre los resultados de 2013. Según la información facilitada por el banco en este informe, la entidad mantiene unas posiciones de predominio similares a las que ya presentaba el año pasado: segunda entidad por volumen de recursos gestionados en España, primera en México, Argentina, Perú y Uruguay. Tiene presencia en 30 países, al cierre de 2013 contaba con 109.305 empleados, 7.512 oficinas, 20.415 cajeros automáticos y da servicio a unos 50 millones de clientes a nivel mundial.



Es destacable que, en lo que se refiere al número de oficinas, BBVA cerró 2013 con 466 oficinas menos que el año anterior. El recorte más importante se ha producido en España, donde ha pasado de 3.518 oficinas a 3.230.

El entorno económico en el que se ha movido BBVA en 2013 ha estado marcado por la crisis económica, si bien en el último tramo del año se ha detectado una ligera mejoría de la situación general, si bien hay que señalar que economías emergentes en las que BBVA hace una parte cada vez mayor de su negocio, como es el caso de Latinoamérica, empezaron a mostrar síntomas de ralentización de su crecimiento y habrá que ver cómo influye esta circunstancia en futuros ejercicios del banco.

En este contexto, el beneficio atribuido de BBVA en 2013 ascendió a 2.228 millones de euros, lo que supone un crecimiento respecto al del año anterior del 33% en euros corrientes, o del 55% una vez ajustado el efecto de los tipos de cambio. El banco informa que los resultados de BBVA se vieron afectados en 2013 por una serie de factores externos, como un entorno de tipos de interés muy bajos en Estados Unidos y Europa, la hiperinflación y devaluación en Venezuela y, en España, la sentencia de los suelos hipotecarios, la clasificación de los créditos refinanciados y una contribución extraordinaria al Fondo de Garantía de Depósitos.

En el apartado de la cotización del BBVA en la Bolsa de Madrid, la misma osciló en 2012 entre 6,18 y 9,40 euros, cerrando a 31 de diciembre de 2013 en 8,18 euros frente a los 6,95 de 2012. Esto representa una capitalización bursátil de 71.773 millones de euros frente a los 37.924 de un año antes.

Al cierre de 2013, el número de acciones BBVA superaba los 5.785 millones de títulos en circulación frente a los 5.448 millones del año anterior.

Por su parte, el número de accionistas de BBVA a 31 de diciembre de 2013 era de algo más de 974.000, frente al 1,012 millones del año anterior. El 89% de los propietarios tienen menos de 4.500 acciones, lo que representa el 11,7% del capital del grupo. El banco justifica la reducción en el número de accionistas por la ejecución del "dividendo-opción" y por la conversión, el 30 de junio de 2013, del último tramo pendiente de los bonos subordinados obligatoriamente convertibles en acciones emitidos en diciembre de 2011.

La banca al por menor es el segmento del negocio es el más importante para BBVA. En este campo, en lo que respecta a la responsabilidad empresarial, el banco cuenta con dos elementos a los que da gran importancia: la inclusión financiera, a través de la bancarización, y la educación financiera.

En cuanto a la bancarización de la población, BBVA cuenta con la Fundación para las Microfinanzas. Según la información facilitada por el banco, al cierre del 2013 la Fundación Microfinanzas atendía a casi 1,5 millones clientes en América Latina, lo que supone impactar directamente en la vida de más de seis millones de personas. Cuenta con más de 7.000 empleados y una red de 481 oficinas en los siete países de la región en los que está presente.

Desde su constitución, la Fundación ha entregado créditos por valor de 4.416 millones de euros, en términos acumulados, a sus clientes, cuyo 59% son mujeres y aproximadamente la mitad perciben ingresos menores a nueve dólares al día.



La entidad financiera aporta una serie de cuadros en el Informe de RSC en los que desglosa los datos por entidad, la cartera crediticia, datos de clientes por perspectiva de género y el importe medio de los créditos. Sin embargo, sigue la senda de años anteriores y no informa sobre qué requisitos se exigen a los beneficiarios de los créditos y muy especialmente qué tipo de interés tienen que pagar los clientes por los mismos, así como otras condiciones económicas. Entendemos que estos datos son fundamentales para evaluar el verdadero impacto de estas actuaciones. Con respecto a los tipos de interés de los créditos, ya se ha hecho referencia a lo elevado de los mismos en otro apartado de este informe.

En aras de una mayor transparencia y al objeto de ofrecer una información más útil a los grupos de interés del banco, sería necesario que BBVA ofreciera información más detallada sobre los procesos de bancarización que desarrolla en Latinoamérica.

BBVA afirma que ha actualizado su Norma de actuación en materia de defensa, que ya ha sido analizada en el apartado Protección de los derechos humanos. Hay que señalar, no obstante, que el banco sigue sin dar información sobre cuáles son las políticas específicas que aplica en este ámbito, 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, etc.

En materia de inversión responsable, BBVA asegura que impulsa iniciativas que generan especial impacto en la sociedad a través de tres palancas principalmente: la apuesta por la inversión socialmente responsable, la gestión de fondos solidarios y la gestión del 100% del plan de pensiones de los empleados del Grupo con criterios de inversión socialmente responsable. Los fondos gestionados con criterios de inversión socialmente responsable en 2013 ascendieron a 3.617,63 millones de euros, un 5,1% del total de los gestionados por BBVA a la fecha.

Una de las mayores críticas recibidas por el sector financiero en los últimos años ha sido que las entidades financieras se han mostrado muy restrictivas a la hora de dar crédito a la población. Esta es una cuestión importante porque la falta de crédito se apunta como uno de los factores que podrían estar constriñendo el crecimiento de la economía y una salida más rápida de la crisis.

BBVA concedió el año pasado 350.000 millones de euros a la clientela, lo que representa una reducción del 4,7%. Según el banco, en esta disminución influyen dos elementos. Por un lado, el impacto negativo de los tipos de cambio y por otro el retroceso de la inversión crediticia en España, fruto del necesario proceso de desapalancamiento en el que ha estado inmersa la economía del país, y de la amortización anticipada del Fondo de Pago a Proveedores ocurrida en el mes de noviembre.

En el ejercicio 2013, los créditos dudosos aumentan significativamente, incremento éste muy focalizado en España y determinado en buena medida por la clasificación de los créditos refinanciados efectuada en el tercer trimestre de 2013. A este respecto, la entidad afirma que ha refinanciado a 140.000 familias en dificultades.

Hay que hacer notar que, a pesar de los problemas nacionales, el 55,5% del crédito concedido por el BBVA se ha quedado en España, frente al 20,5% de Latinoamérica, y eso a



pesar de que el 68% de los clientes del banco se encuentran en Latinoamérica y el 39% de la cuota de negocio se encuentra en esta área frente al 13% de España.

Partiendo de este dato, tenemos que hacer la misma observación ya realizada en años anteriores, en el sentido de que existe un claro desajuste entre los países en los que se captan los recursos y los países en los que se invierten. Este desequilibrio está beneficiando a España en detrimento de América Latina, área en la que no hay correlación entre los recursos ajenos que aporta a la entidad y la inversión que recibe.

En cuanto a los aspectos laborales, BBVA aporta poca información datos por regiones, entre los que no están los gastos en personal por país, así como sobre el salario mínimo por país ni la brecha salarial entre los trabajadores en cada una de sus filiales.

Dentro de este capítulo, señalar que el banco ha impulsado un Plan global de diversidad de género, cuyo contenido ya ha sido explicado grosso modo en este informe. Aunque los datos incluidos por BBVA en el Informe de RSC indican que hay un mayor porcentaje de mujeres en plantilla que de hombres, el estudio pormenorizado de los apuntes aportados desvela que aún hay desequilibrios en este aspecto, ya que la mayoría de los puestos directivos siguen ocupados por varones mientras que el empleo temporal, salvo en alguna zona concreta, está ocupado por mujeres. También da explicaciones vagas para justificar la reducida presencia femenina en el Consejo de Administración del banco.

Igualmente, no se facilita información sobre el número de trabajadores cubiertos por convenios colectivo.

El apartado de Derechos humanos y acción social sigue siendo uno de los que más carencias presentan del Informe de RSC del banco en cuanto a información se refiere. El banco cuenta con un documento relativo a esta materia: Compromiso de BBVA en materia de Derechos Humanos. En el mismo se establecen una serie de principios sobre el respeto de los derechos humanos en lo que se refiere a su relación con varios grupos de interés. En este caso no aporta información sobre cuestiones relevantes como el número de proveedores que han sido rechazados por no cumplir unos mínimos estándares de respeto de los derechos humanos, inversiones en el sector de defensa, que en otros ejercicios han sido objeto de controversia, o la existencia de mecanismos en su operativa 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.

La valoración sobre contenidos de RSC ha sido realizada tras el análisis de la información suministrada por BBVA en el Informe de RSC 2013, el Informe de Gobierno Corporativo, el Informe de Gestión y la Memoria del banco. Asimismo, y en los casos en los que se ha creído necesario complementar la información facilitada por las citadas fuentes, se han consultado otros informes, tanto financieros como de responsabilidad corporativa, de otras empresas del Grupo, además de otras fuentes externas a la propia empresa.

En lo que se refiere a la estructura de los contenidos de la memoria de RSC han sido consultados básicamente a través del Informe de Responsabilidad Corporativa 2013. El mismo se divide en los siguientes bloques: Perfil BBVA, Sistemas de gobierno, Diálogo con los grupos de interés y análisis de materialidad, Negocio responsable, Comunicación transparente, clara y responsable, Educación, Productos de alto impacto social, Otras



líneas estratégicas, Objetivos de negocio responsable y Criterios y estándares de la información.

Con la información facilitada por el banco no es posible que los grupos de interés de la entidad se puedan hacer una idea exacta de los avances logrados ni de la gestión de impactos de BBVA durante el ejercicio analizado. No obstante, hay que destacar una mejora importante con respecto al año pasado.

En el informe realizado por este Observatorio sobre el desempeño del BBVA en RSC en 2012 destacábamos que la información no estaba disponible en un documento unitario y que todos los datos estaban incluidos en la web [bancaparatodos](#), en la que había enlaces a los cuadros de información. Esto ha sido subsanado este año por la entidad financiera, lo que hace más fácil la consulta de la información.

La información facilitada en la memoria ha sido elaborada de acuerdo a la Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI G3), de la que se incluye información sobre los indicadores centrales y del suplemento financiero. Además, sigue la norma AA1000 APS de Accountability. BBVA asegura que la información da respuesta al Informe de Progreso 2012 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas e incluye las actuaciones relativas a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas.

Una vez más, la carta del presidente es la misma para el Informe de RSC y para la presentación de las cuentas del banco. La única diferencia es que la primera va encabezada "Estimada/ amiga/o" y la segunda "Estimada/o accionista". La carta tiene un claro enfoque económico. Identifica los avances logrados en el ejercicio en medio del clima de crisis económica. En la misiva se hace una referencia muy tangencial a aspectos relacionados con RSC e incluso alguno de los mismos está más relacionados con la acción social del banco. Creemos que es necesario que el presidente de una entidad que está presente en una treintena de países muestre claramente el compromiso de la entidad con la sostenibilidad y el respeto de los derechos humanos, habida cuenta de que en varios de los países en los que opera existen importantes problemas en estos aspectos.

A tenor del análisis realizado tenemos que concluir que la información ofrecida por BBVA es escasa y presenta lagunas, si bien es cierto que se han producido avances en algunas materias. Este es el caso de la publicación de la información ambiental y social de los proyectos de forma individualizada, incluida la evaluación de impacto ambiental y social y otra documentación no confidencial relativa a los proyectos, si bien esta información solo está disponible en la página web del Grupo.

En el Informe de RSC el banco aporta información muy descompensada sobre los productos y servicios que ofrece a sus clientes, así como de las actividades que realiza y de los países en los que desarrolla su actividad. Por lo que se refiere a los productos, se ve un intento de mayor exhaustividad en microcréditos o acciones como las de formación. En estos casos, por ejemplo, facilita la información por países, mientras que en otros aspectos se limita a hacer una distribución por áreas Geográficas, (España y Portugal, México, Latinoamérica), dejando de lado en muchas ocasiones Estados Unidos y siempre a Asia, especialmente China, por lo que vulnera los principios de vulnerabilidad y exhaustividad que deben tener estos informes. El insuficiente desglose de la información hace que sea



difícil comparar el desempeño del banco por países y en ocasiones los avances con respecto a ejercicios anteriores.

Por lo que se refiere a la materialidad del informe, el banco asegura que “en la determinación de la relevancia y materialidad de los contenidos a incluir, se han tenido en cuenta las expectativas y demandas informativas de los principales grupos de interés de BBVA, con una continuidad en los procesos de consulta, según las recomendaciones establecidas en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (versión 3 2006), de Global Reporting Initiative (GRI), y de la norma AA1000 que comprende la Norma de Principios de AccountAbility AA 1000APS (2008).

A este respecto, el Informe de RSC recoge una amplia explicación sobre los canales de diálogo puestos en marcha por el banco con sus grupos de interés y recoge las principales inquietudes de los mismos. El banco alega que estas herramientas garantizan 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. No obstante, no hace mención alguna a los procesos seguidos para incorporar a su operativa diaria las propuestas de los grupos de interés ni los criterios.

BBVA identifica de manera genérica a sus grupos de interés y no explica si se ha procurado la representación equilibrada de todas las partes interesadas en el estudio de materialidad. Tampoco se hace referencia a cuáles de las aportaciones de los grupos de interés se han tenido en cuenta o qué criterios se han utilizado para aceptar o rechazar una aportación.

También se echa de menos una información más precisa sobre las denuncias realizadas por los grupos de interés, y muy especialmente por los clientes, a través de los canales habilitados a tal efecto, como la autoridad suprabancaria, el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente. Esta información dista mucho de ser completa y homogénea. En ocasiones solo se informa de las reclamaciones en España y en otras se añaden algunos países de Latinoamérica, obviando otros estados en los que el banco opera.

Del análisis realizado a la memoria de RSC de BBVA se infiere que la misma carece de la deseable neutralidad a la hora de presentar los datos. El banco ha hecho un ejercicio de transparencia a la hora de presentar aspectos que pueden ser controvertidos. El Informe de RSC tiene un apartado, Asuntos sensibles, en el que se hace referencia a algunas cuestiones delicadas para la entidad, como impagos hipotecarios o la sentencia contraria a la entidad sobre las cláusulas de suelo de las hipotecas. La presentación de estos problemas se hace desde un prisma positivo: se habla de los créditos refinanciados o de las ayudas a quienes no pueden pagar su hipoteca. No se aporta, no obstante, información sobre otros aspectos negativos.

A tenor de todo lo expuesto, cabe afirmar que la información facilitada por el banco en el Informe de RSC no es completa ni cumple con los principios de imparcialidad y exhaustividad. Tampoco se puede decir que sea neutral, ya que se echa en falta la utilización de fuentes externas a la entidad, de alguna de las partes interesadas, relativa a denuncias, conflictos o problemas relacionados con la RSC.



BANCO POPULAR ESPAÑOL S.A. (Banco Popular)

1. Datos generales

Productos/servicios:

Banco Popular Español, S.A. (Banco Popular) es la sociedad dominante de un grupo bancario (Grupo Banco Popular), siendo la banca comercial el núcleo del negocio cuya actividad está más orientada al negocio de banca minorista (90% de sus ingresos proviene de este negocio): pymes y familias.

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. Seguros de vida, diversos y de jubilación.
- Actividad institucional y de mercado: que incluye operaciones de mercado mayoristas /interbancario; Tesorería de cartera de inversión; coberturas de operaciones activo y pasivo: Gestión de IM a II; saldos derivados de pensiones; activos y pasivos fiscales; provisiones para riesgos.
- Actividad inmobiliaria: "esta área recoge la actividad de las sociedades inmobiliarias del Grupo así como los activos inmobiliarios de los Bancos del Grupo, que se gestiona de forma integrada para propiciar una salida ordenada de los activos inmobiliarios"¹³⁶⁶.

Posee además alianzas estratégicas con:

- Joint-venture con Allianz- Popular en el negocio de seguros y gestión de activos; que es en Europa la mayor compañía aseguradora (Top 20 de las corporaciones a nivel mundial y top 5 de las compañías de gestión de activos a nivel mundial).
- Lanzamiento con Targobank de Joint-venture para el negocio de cajeros en España.
- Alianza con el grupo mexicano BX+ para impulsar el negocio de las PYMEs y familias en México y Latinoamérica.
- Acuerdo con Värde Partners y Kennedy Wilson para la gestión de su negocio inmobiliario.
- Refuerzo de la alianza con Crédit Mutuel para la gestión de cajeros del Grupo.

Alcance geográfico

El Banco Popular, desde un punto de vista geográfico desarrolla su actividad principalmente en España, Portugal y Estados Unidos, mediante los bancos: Banco Pastor,

¹³⁶⁶ Informe Anual 2013, Banco Popular. Página 64.



Popular Banca Privada, Targobank, bancopopular-e, Banco Popular Portugal y Totalbank (Florida).

Durante el ejercicio del año 2013 cuenta con 2.244 oficinas, (2.475 sucursales en 2012) de las cuales 2.045 están en España (2.267 en año 2012), y otras 199 en el extranjero (208 en el año 2012). Tiene 12 oficinas de representación en: Río de Janeiro, Sao Paulo, Santo Domingo, México, París, Londres, Varsovia, Ginebra, Frankfurt, Dubái, Estambul y Shanghái; y 3 despachos de colaboración en Santiago de Chile, Milán y Múnich. En este sentido, tiene presencia en otros 30 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 Popular¹³⁶⁷:

País	Empresa	Presencia
Alemania	UniCredit Bank AG	Oficina española para Europa Central y del Este, Múnich
Alemania	Banco Popular	Oficina de representación de Frankfurt
Austria	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Bosnia-Herzegovina	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Brasil	Banco Popular	Oficina de representación en Rio de Janeiro y Sao Paulo
Bulgaria	Alianza con Unicredit	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 Shanghái y Hong Kong
Croacia	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
EE.UU.	Totalbank	Filial
Emiratos Árabes	Banco Popular	Oficina de Representación en Dubái
Eslovaquia	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Eslovenia	Alianza con Unicredit	
Francia	Banco Popular	Oficina de representación en París
Hungría	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Italia	UNICREDIT S.p.A.	Oficina Española en Italia
Letonia	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Lituania	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Macedonia	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Marruecos	Banco Popular	Oficina de representación en Casablanca
México	Banco Popular	Oficina de representación en México D.F.
Montenegro	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Polonia - Varsovia	Banco Popular	Oficina de representación en Polonia
Portugal	Banco Popular Portugal	Filial
Reino Unido	Banco Popular	Oficina de representación en Londres
República Checa	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este

¹³⁶⁷ <http://www.bancopopular.es/popular-web/empresas/gestion-comercio-exterior/red-internacional-banco-popular/red-sucursales-grupo-banco-popular.htm>



República Dominicana	Banco Popular	Oficina de representación en Santo Domingo
Rumania	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Rusia	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Serbia	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Suiza	Banco Popular	Oficina de representación Ginebra
Turquía	Banco Popular	Oficina de representación en Turquía, Estambul
Ucrania	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, Banco Popular informa que estaba incluido en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good

Normativa Internacional

Banco Popular afirma mantener compromiso con la siguiente Normativa Internacional:

- Carta Universal de los Derechos Humanos.
- Principios del Ecuador.
- El banco menciona normativas internacionales en temas laborales y de medio ambiente que sería deseable que especificará en sus futuras publicaciones.

Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Principios del Ecuador.
- *Carbon Disclosure Project*, iniciativa internacional que analiza el modo en que las principales empresas analizan sus riesgos y oportunidades que su actividad tiene para el cambio climático, y *Water Disclosure*.

Además, el Grupo Banco Popular mantiene un año más su presencia en SpainSIF, organización en la que ocupa una de las vicepresidencias que tiene la organización.

El Banco está sujeto al Código de Conducta Publicitaria de Inverco, que recoge las normas deontológicas de protección de los derechos y seguridad de los clientes, respeto de la ética publicitaria y utilidad de la publicidad para sus destinatarios.



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:

Nombre Documento	Formato/ Origen
Informe Integrado 2013 http://www.grupobancopopular.com/ES/AccionistasInversores/Documents/Informes_anuales/2013/Memoria%20RSC%202013.pdf	Web / PDF
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013	Web / PDF
Código de conducta para proveedores de Grupo Banco Popular	Web / PDF
Memoria Anual 2013 http://www.grupobancopopular.com/ES/AccionistasInversores/InformacionEconomicaFinanciera/Documents/Informes%20anuales/Memoria%202013.pdf	Web / PDF
Declaración de Política Medioambiental Grupo Banco Popular	Web / PDF
Reglamento del Consejo de Administración de Banco Popular Español, S.A.	Web / PDF
Reglamento de la Junta General de Accionistas de Banco Popular Español, S.A.	Web / PDF
Reglamento Interno de Conducta de las entidades del Grupo Banco Popular en el ámbito del mercado de valores (21/07/2010)	Web / PDF
Texto Refundido de los Estatutos Sociales	Web / PDF
Red de Comercio Exterior	Web



2. Tablas de resultados

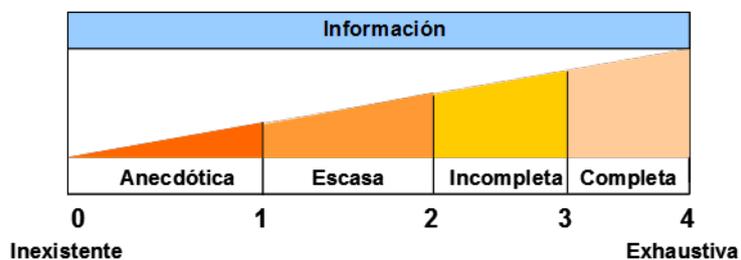
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,14
DERECHOS HUMANOS	0,95
COMUNIDAD	1,40
CORRUPCIÓN	1,20
CONSUMO	1,25
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,42
TOTAL EMPRESA	1,23

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,19
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,42

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

El grupo Banco Popular es el quinto grupo bancario español por capitalización bursátil. Su modelo de negocio se centra en el mercado minorista, donde la banca comercial y, en especial la banca de empresas, suponen un gran peso en el margen de explotación.

Este grupo está compuesto por el Banco matriz – Banco Popular español – y seis bancos; cuatro de los cuales operan en España (Banco Pastor, Popular Banca Privada, bancopopular-e y targobank, participada al 50%), uno en Portugal (Banco Popular Portugal) y otro en Estados Unidos (Totalbank).

Este año el grupo ha culminado la integración del Banco Pastor, comprado durante el año 2012, y durante el año 2013 ha desarrollado una alianza estratégica para aumentar su expansión internacional con el grupo financiero mexicano Ve Por Más (BX+).

Asimismo, durante este año el Banco ha realizado acuerdos corporativos con diferentes socios para el desarrollo de negocios especializados - joint-ventures- que han implicado a diversas áreas del Banco: cajeros automáticos con Crédit Mutuel, negocio inmobiliario con Värde Partners y Kennedy Wilson y gestión de recobros con eoS. Además, se han mantenido e intensificado los acuerdos ya existentes referidos al negocio asegurador con Allianz Popular, Eurovida Portugal y Pastor Vida.

Al finalizar el año 2013 el Banco posee oficinas de representación y despachos de colaboración en otros 13 países y mantiene acuerdos con diferentes entidades financieras con el objetivo de fomentar el comercio exterior, entre las cuales destaca: Banco de Crédito e Inversiones; UniCredit, Banco Asiático de Desarrollo, el Banco Europeo para la reconstrucción y el Desarrollo y la Corporación financiera internacional dependiente del Banco Mundial.

El Grupo, al 31 de diciembre de 2013, gestiona activos por valor de 164.224.417 miles de euros, con un valor económico generado de 4.670.448 miles de euros.

El grupo tiene un total de 16.027 empleados (474 menos, respecto a los 16.501 empleados del año 2012), de los cuales 14.179 están en España; y 1.848 en el extranjero. Además, señala tener 7,1 millones de clientes (7.733 miles en el año 2012) en 13 países de Europa, Asia, América y África.

Respecto a los temas de responsabilidad social empresarial, se implanta el Plan Director de Responsabilidad Corporativa *Horizonte 2020*, que fue propuesto el año 2012; adopta e implanta los Principios del Ecuador en su gestión; define e implanta el Plan de Ecoeficiencia del Grupo, y la entidad se convierte en la primera empresa del IBEX 35 en compensar el 100% de sus emisiones directas.

Respecto a la implantación de su programa de responsabilidad social, *Plan Horizonte 2020*, señala que es un programa plurianual que abarca toda la gestión empresarial, con cuatro ejes: social, económica, medio ambiental y estructural. Todo ello a cargo del Comité de Dirección.

Asimismo, este año el Banco renueva acciones formativas a empleados definiendo su Plan Transversal de Formación en RSC 2014 – 2016, al finalizar este año el periodo 2011 – 2013.



Este tiene como objetivo continuar la formación de empleados en RC y sensibilizar sobre las implicaciones de la actividad del Banco en el entorno social y ambiental, para involucrar al personal en la política del RC y se involucren en los avances y desarrollo de la misma.

A pesar de las políticas implementadas y la realización de un mapa de materialidad, de los asuntos relevantes, no existe mención específica a los diversos riesgos que plantea tener actividad en países con altos índices de riesgos en materia de derechos humanos (China, Rusia, o México). Es resaltable la ausencia de información acerca de un análisis de riesgos en materia de derechos humanos y riesgos altos en temas de corrupción, discriminación de género y derechos laborales¹³⁶⁸, derivados de la incorporación del Grupo Mexicano.

Asimismo, el Grupo informa en materia de derechos humanos y prácticas laborales de sus proveedores que no cuenta con información disponible sobre un sistema de evaluación de los impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, y de prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas adoptadas. Al respecto sólo señala que evalúa a sus proveedores mediante el Código de Conducta de proveedores, basados en los principios del Pacto Mundial. Sería deseable que la entidad facilitase información sobre la gestión de su sistema de evaluación.

El Banco no presenta información en relación a cómo respeta los derechos laborales de asociación sindical, en todos los países donde opera más allá de la ley de cada país. Lo cual es deseable dada su presencia en países como China, Emiratos Árabes, Turquía y Ucrania, que presentan riesgo extremo de vulneración de derechos laborales¹³⁶⁹, por lo que es deseable que aporte mayor información respecto a cómo gestiona los riesgos en estos países.

A pesar que no existen denuncias de discriminación ya sea de raza, género, entre otro, es deseable que el Banco pueda especificar su comportamiento en estas materias en países como Marruecos en qué existe riesgo extremo en brecha de género a nivel mundial. Tampoco existen sanciones por incumplimiento de la normativa medioambiental, informa el Banco, pero dada la presencia en países como Estados Unidos, Rumania, Rusia, o Ucrania, donde presentan un índice extremo, sobre de exposición y vulnerabilidad al cambio climático, es deseable que en próximos ejercicios el Banco aporte más información.

Para el sector financiero español en su conjunto, 2013 ha permitido consolidar la reforma financiera, finalizando los mayores ajustes en la reestructuración del sector cajas, aunque se han incentivado también algunas fusiones de menor tamaño en el sector de las cooperativas de crédito. No obstante, el contexto de crisis económica y alto desempleo, los escándalos en el sector financiero y la desconfianza ciudadana generalizada en la banca, marcan el entorno de desempeño de la entidad. Algunos de los riesgos sociales y ambientales del sector siguen siendo: la escasez de crédito, en particular para pymes, pues la ligera reactivación de 2013 sigue siendo insuficiente¹³⁷⁰; el riesgo de aumento de la exclusión financiera ligada a la exclusión social; los desahucios de vivienda¹³⁷¹; el

¹³⁶⁸ Según el "Listado de Human Rights Risk Index 2014 - Maplecroft, Transparency International - Corruption Perception Index 2013, World Economic Forum - The Global Gender Gap Index 2012 e Índice Global de los Derechos Laborales 2014 - CSI. Que son utilizados en la Metodología de este informe.

¹³⁶⁹ Según Índice Global de los Derechos Laborales 2014 - CSI.

¹³⁷⁰ Crédito a las pymes, sí... pero al 10%, El Confidencial, 4/5/2013.

<http://www.elconfidencial.com/economia/2013/05/04/credito-a-las-pymes-si-pero-al-10-120146>

¹³⁷¹ Los desahucios subieron en 2013: solo en 6 meses hubo casi tantos desalojos como en todo 2012, Eldiario.es, 28/1/14, http://www.eldiario.es/economia/desahucios-primer-semester-igualan_0_222928040.html



empobrecimiento y pérdida de ahorro de la población española; el creciente cuestionamiento social y mediático de la corrupción, la evasión fiscal y el blanqueo de capitales; la influencia e inversión de la banca en sectores controvertidos como el armamentístico, o básicos como el de la alimentación¹³⁷²; y la financiación de industrias generadoras de gases de efecto invernadero¹³⁷³ o que vulneran los derechos humanos.

También perduran una serie de riesgos globales identificados en 2012 que afectan a la actividad bancaria como el blanqueo de capitales, que mueve entre un 3% y un 5% del Producto Bruto Mundial¹³⁷⁴, lo que se traduce en cuota de poder económico, institucional y político del crimen organizado. Las crisis alimentarias vinculadas a la especulación con *commodities*, cuyo mercado de inversión se ha multiplicado por 12 entre 2003 y 2008¹³⁷⁵. La financiación de armamento, y en concreto armas controvertidas¹³⁷⁶. Impacto ambiental 'financiado' a través del Project Finance y otras fórmulas de crédito o inversión a proyectos y empresas, con importancia especial del impacto en la emisión de gases de efecto invernadero¹³⁷⁷. Y las operaciones financieras con deuda pública, que han generado tanta desestabilización social en países en desarrollo (y también desarrollados) que la UNCTAD¹³⁷⁸ lanzó en enero de 2012 los Principios sobre Promoción de Otorgamiento y Toma Responsables de Préstamos Soberanos, por la "necesidad de que los acreedores y deudores compartan la responsabilidad en prevenir situaciones de deuda insostenibles".

Banco Popular prácticamente no hace mención a estos riesgos en su memoria o lo hace de manera general.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

Con respecto a la información sobre desempeño económico, para conocer las principales magnitudes de la compañía es necesario acudir al Informe Anual 2013 Banco Popular, y al informe Integrado y a las secciones: Informe de Gestión, Informe Anual de Gobierno Corporativo y Cuentas Anuales Consolidadas; dado que no se aporta mayor información al respecto en el Informe de Responsabilidad Corporativa que un resumen sobre el valor económico distribuido, sin aporta mayor desglose y profundidad en la información.

¹³⁷² España: la gran banca participa en 25 empresas alimentarias. Consumers International 20/6/14.

<http://es.consumersinternational.org/news-and-media/news/2014/06/banca-alimentos/>

¹³⁷³ Por ejemplo, Rainforest Action Network (2012) propone una metodología de cálculo de las 'emisiones financiadas' por la banca, basada en la propuesta del Protocolo GHG.

¹³⁷⁴ Estimaciones del Fondo Monetario Internacional recogidas por Juan Miguel del Cid (2009): 'La prevención del blanqueo de capitales: una aproximación en el contexto de la UE'. ARI N° 103/2009. Fecha: 25/06/2009. Real Instituto Elcano.

¹³⁷⁵ Recientemente se han dado dos periodos de hambruna extrema, en 2008 y 2011. Durante la crisis de 2008 se estimó que la cifra de personas con hambre aumentó en 115 millones, 55 de ellas niños. (Ángeles Sánchez Díez y José Luis Vivero Pol (2011): La alimentación y la seguridad alimentaria mundial. Capítulo 5 de LA ECONOMÍA MUNDIAL EN TRANSFORMACIÓN. García de la Cruz, J. M., Durán Romero, G. & Sánchez Díaz, A. (coords.). Ed. Paraninfo.)

¹³⁷⁶ Entre 2007 y 2011 la banca concedió financiación a la industria armamentística española por un valor de 1.372 millones de euros (SETEM 2012, "Inversiones que son la bomba. Negocios de la banca con empresas españolas de armamento"). En 2012 aún 43.000 millones de dólares seguían invertidos por parte del sector financiero público y privado para la financiación de productores de bombas de racimo. IKV Pax Christi y FairFin (2012) "Worldwide Investments in Cluster Munitions: A shared responsibility".

¹³⁷⁷ Por ejemplo, Rainforest Action Network (2012) propone una metodología de cálculo de las 'emisiones financiadas' por la banca, basada en la propuesta del Protocolo GHG.

¹³⁷⁸ Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo.



El Banco Popular, cuenta con dos entidades extranjeras, Banco Popular Portugal y Totalbank, ambas participadas al 100%, y que operan en Portugal y Florida respectivamente. A partir de diciembre del año 2013, adquirió el 24,9% del Grupo Financiero Mexicano Bx+, para ampliar su presencia en el sector financiero latinoamericano. Asimismo, posee una red de comercio exterior con presencia en diversos países.

Al dar información sobre el pago de impuestos, sólo facilita información de manera general, especificando los casos de Banco Popular España y Banco Popular Portugal. A pesar de tener oficinas en más de 30 países sólo hace mención al “resto de entidades del grupo”, y total del grupo consolidado, sin detallar la información por país.

En este sentido, no presenta el pago de impuestos desglosados 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. En la información analizada no se ha encontrado la información con un desglose suficiente que permita valorar la aportación del Grupo en los países donde opera.

En el ejercicio 2013, al igual que en el ejercicio anterior, la compañía mantiene las siguientes sociedades domiciliadas en paraísos fiscales de acuerdo con la metodología del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa¹³⁷⁹:

Sociedad	Domicilio	Actividad
BPE Finance International LTD	George Town (Islas Caimán)	Instrumental financiera
BPE Preference International, LTD	George Town (Islas Caimán)	Instrumental financiera
Popular Español Asia Trade, LTD	Hong Kong	Instrumental financiera
Total Bank Curacao NV	Zeelandia, Willemstad. Curacao	Servicios personas

En este sentido, tiene presencia a través de sociedades participadas en los siguientes territorios considerados como paraísos fiscales de acuerdo con la metodología empleada por el Observatorio de RSC: Islas Caimán (George Town), Curacao y Hong Kong. En Banca Privada, mantiene vínculos con el Banco Franco-Belga Dexia¹³⁸⁰; que posee oficinas en Luxemburgo. Posee oficinas de representación además, en Emiratos Árabes (Dubái) y Suiza (Ginebra)¹³⁸¹.

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

¹³⁷⁹ Según el “Listado de paraísos fiscales del OBRSC”, que figura en el apartado Metodología de este informe.

¹³⁸⁰ Popular Banca Privada es propiedad en un 60% del Grupo Banco Popular y el 40% restante lo ostenta el Banco Franco-Belga Dexia. En Informe Anual Banco Popular 2013, sección Informe de Gestión, página 63.

¹³⁸¹ <http://www.bancopopular.es/popular-web/empresas/gestion-comercio-exterior/red-internacional-banco-popular/unicredit.htm>



Trade, LTD, tiene como finalidad la emisión de cartas de crédito en diferentes países de Asia.

Desde que en 2004 la Comisión ejecutiva del Banco, actualmente Comisión Delegada, estableciera la política en relación con los establecimientos off-shore, se mantiene el compromiso de reducir paulatinamente su actividad como paso previo al cese de la misma en aquellos casos en los que fuera viable. Al cierre del ejercicio 2013, tan solo queda un establecimiento off-shore, lo cual ha producido una disminución de establecimientos del 50% respecto a 2012 y supone un 0,005% respecto a la totalidad de activos.

En relación con su política fiscal, se plantea que la Comisión de Auditoría y Control, es el órgano que informa al Consejo de Administración para las decisiones 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 u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia del Grupo"¹³⁸². Sin embargo, no se da cuenta de los criterios de selección, o procedimientos de evaluación al respecto.

En este sentido, sería deseable por el alcance geográfico del grupo que dado el riesgo que puede suponer tener sus filiales en estos domicilios sobre la elusión de responsabilidades fiscales y/o jurídicas, que la compañía aportase 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.

El informe de la OCDE de 2009 "*Building Transparent Tax Compliance by Banks*" resalta el papel crítico del sector bancario en el desarrollo de sistemas fiscales transparentes y efectivos.¹³⁸³ La OCDE sostiene que, el conocimiento sobre el sistema fiscal y su interacción con los clientes, sitúa al sector bancario en una posición de responsabilidad única. El informe de la OCDE señala específicamente que los bancos deben ser alentados a ofrecer un grado de transparencia "por encima del mínimo legal requerido". Asimismo, dada la complejidad de los sistemas fiscales de los países en vías de desarrollo, es importante que los bancos que operan en esos países lo hagan de forma transparente y que tengan relaciones constructivas y de colaboración con las autoridades fiscales.

Al igual que en el ejercicio anterior, el Banco señala sobre los impuestos: "sobre Sociedades español y los impuestos de similar naturaleza aplicables a las Entidades participadas extranjeras se consideran como un gasto y se registran en el epígrafe de Impuesto sobre beneficios de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada excepto cuando es consecuencia de una transacción registrada directamente en el patrimonio neto consolidado o de una combinación de negocios, en la que el impuesto diferido se registra como un elemento patrimonial más de la misma"¹³⁸⁴.

Además, afirma que ha realizado la gestión de balance sin ayudas públicas y que ha afrontado la incorporación del Banco Pastor mediante sus propios medios, a la vez, no hay referencias a incentivos fiscales. Respecto al capital, el Banco señala "en diciembre de

¹³⁸² Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013, página 158.

¹³⁸³ Disponible en <http://www.oecd.org/tax/administration/buildingtransparenttaxcompliancebybanks.htm>

¹³⁸⁴ Memoria Anual Banco popular, 2013. Sección Cuentas Anuales Consolidadas Banco Popular 2013. Página 272.



2013, un conjunto de inversores mexicanos encabezado por la familia del Valle, suscribió un incremento de capital de 450 millones de euros, que ha reforzado aún más la solvencia de Banco Popular hasta una ratio core capital EBA¹³⁸⁵ del 11,20%¹³⁸⁶.

Asimismo señala que durante el año 2013, Banco Popular ha obtenido un beneficio neto de 325 millones de euros, frente a los 2.461 millones de euros de pérdidas contables del ejercicio 2012; y que la acción de la entidad se ha revalorizado un 49,66%.

De esta manera, el Banco Popular volvió a pagar dividendos que tuvo suspendidos desde Octubre 2012, por su situación financiera, dando la opción a sus accionistas de cobrar en efectivo o con nuevos títulos de la entidad con un "dividendo bruto de 0,04 euros en febrero de 2014, con cargo al ejercicio 2013"¹³⁸⁷.

4.2. Medioambiente

El Banco Popular informa que su política medioambiental tiene 4 líneas de trabajo, a saber: plan de "eficiencia energética" y reducción del impacto ambiental; financiación de proyectos de impacto ambiental positivo; formación y sensibilización medioambiental de empleados; y normativa y compromisos medioambientales.

La política medioambiental está a cargo del Comité de Medio Ambiente, que depende directamente del Consejo de Administración a través de su Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflicto de Intereses, que establece anualmente los objetivos en esta área y vela por su cumplimiento ejerciendo una labor de dinamización y supervisión de la gestión ambiental de las actividades del Grupo. Asimismo, la Comisión Delegada del Banco ha acordado que todas las decisiones que se adopten, tanto en el ámbito interno como en las filiales y sociedades participadas, seguirán las directrices de actuación marcadas en la Política Medioambiental¹³⁸⁸.

La Política Ambiental del Grupo hace referencia a pautas concretas de actuación, pero sin especificar objetivos cuantificables ni medibles de lo que se espera de las líneas de actuación. Dentro de los compromisos de esta política, se señala el desarrollo del Plan de Eficiencia que presenta cuatro objetivos¹³⁸⁹. Estos, en general, carecen de indicadores cuantitativos, plazos, procedimientos y responsables que permitan evaluar la consecución de los mismos.

Sobre la gestión de riesgos, el Banco informa que tras el análisis de materialidad realizado, identifica dos riesgos: aparición de nueva regulación en materia medioambiental y el incremento de las demandas medioambientales de los grupos de interés. Sin embargo, no

¹³⁸⁵ Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés).

¹³⁸⁶ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Sección Líneas Estratégicas y Desempeño. Página 67.

¹³⁸⁷ El Banco Popular volverá a pagar dividendo y abonará 0,04 euros en febrero <http://www.invertia.com/noticias/banco-popular-volvera-pagar-dividendo-abonara-febrero-2935337.htm#lyF33eq7CGUhY7V7>

¹³⁸⁸ Memoria 2013, Banco Popular. Sección, informe de Gestión. Pagina116 /Informe Integrado Banco Popular 2013, dimensión medioambiental, página 134.

¹³⁸⁹ Objetivos: "Reducir el consumo de electricidad, papel y agua y las emisiones directas e indirectas de Co2, en un 6% hasta 2020, mantener la compensación de las emisiones directas de Banco Popular, implantación de criterios de sostenibilidad en los procesos de compra y reducir el impacto medioambiental del Banco en otras áreas: gestión de residuos y reciclaje". En Informe Integrado 2013, Banco Popular, Dimensión Medio Ambiental, página 135.



se evidencia una identificación de riesgos en términos de su impacto en el medio ambiente sino que éstos dicen relación con lo que denominan: cambios en el entorno medioambiental. Si bien, sus emplazamientos se ubican en su mayoría en entornos urbanos, sería deseable que aporte más información sobre su impacto en Estados Unidos dado que tienen filiales y el riesgo de exposición y vulneración al cambio climático es alto.

Asimismo, el Grupo, no aporta mayor información sobre cómo procede a aplicar los principios de precaución y prevención ambiental, ni los procedimientos en la toma de decisiones. En este sentido, no ofrece información sobre cómo realiza la dinamización y supervisión que menciona.

Su política medioambiental, menciona se concreta cumpliendo la legislación vigente local y nacional, (ámbito español) e integrando las cuestiones medioambientales en su gestión, mediante la operativa diaria, que tienda a preservar el medio ambiente y cuidar el entorno.

La compañía señala que en su actuación interna, en términos medioambientales, se centra en tres áreas: el consumo de recursos, la gestión de residuos y las emisiones producidas.

Respecto al consumo de energía eléctrica, informa que durante el año 2013 la totalidad de ésta consumida en España y el 60% del consumo de Portugal, correspondió a fuentes energéticas renovables. Además, informa que ha compensado la totalidad de emisiones directas generadas en España, mediante la contribución al proyecto "Scolel te" de la plataforma CeroCO₂ que busca mitigar el cambio climático mediante la implementación de sistemas agroforestales, en Chiapas, México. Con lo cual se han convertido en la primera entidad del IBEX 35 en compensar 100% sus emisiones de CO₂, obteniendo la etiqueta CeroCO₂, que otorga la Fundación Ecología y Desarrollo.

El consumo de energía lo dividen para presentar los resultados como consumo interno y externo. Los indicadores son datos cuantitativos, abarcando España y Portugal sin mención a otros países. De su gasto energético, informan que el consumo de electricidad supone el 98% y 2% es de gasóleo.

Si bien, respecto al consumo interno en términos generales presenta un descenso del consumo de un 26% respecto del total¹³⁹⁰ y de energía eléctrica¹³⁹¹ hubo un aumento significativo de consumo de gasóleo, de un 40% aproximadamente (2.867 GJ en el año 2012, a 6.982 GJ en el año 2013) lo cual sólo fue atribuido al abastecimiento del edificio Abelian en su primer año de funcionamiento que alberga al 10% de la plantilla del Banco en España.

Referente a la reducción de consumo de energía eléctrica, se señalan en los informes varios motivos: utilización por completo del edificio Abelian que cuenta con certificación LEED Oro, cambios en los sistemas de iluminación de los edificios singulares, y equipamiento eficiente de oficinas durante el año 2013 (no menciona específicamente cuáles, además del edificio Abelian). Lo cual contrasta con la escasa información encontrada sobre el aumento del consumo de gasóleo, como se ha comentado antes.

¹³⁹⁰ Consumo energético interno total del año 2013 fue de 352.822 GJ, en tanto en el año 2012 fue de 485.411 GJ. En Informe Integrado, Dimensión Medioambiental, página 136.

¹³⁹¹ Consumo de electricidad del año 2013 fue de 345.480; mientras que en el año 2012 fue de 482.544 GJ. En Informe Integrado, Dimensión Medioambiental, página 136.



Respecto al consumo externo, referido al consumo de energía que no contratan y que responde al desplazamiento de los empleados, ya sea a reuniones o al lugar de trabajo, la compañía informa sobre España, Portugal y Estados Unidos, este último no incluido en los indicadores de consumo interno. Hay un aumento de consumo energético total externo respecto del año anterior sin realizar ninguna mención a posibles razones de dicho aumento, ni mecanismos de corrección implantados para corregir estas desviaciones por parte de la empresa (en el año 2013 hubo 8.807.409 GJ, respecto al 8.324.764 GJ del año anterior), que incluye los desplazamientos de los trabajadores, los viajes de trabajo y la flota de vehículos.

La empresa informa del consumo de papel en España y Portugal, donde se observa un aumento de consumo en toneladas (1.619 durante el año 2013, en tanto que el año 2012 fue 1.441), pero una disminución de su consumo en unidades de papel y de cartón, lo cual no es explicado mayormente. El Banco también informa que ha probado la reducción del gramaje del papel (80gr a 75gr) que se implementará a partir del año 2014; ha utilizado un menor número de sobres en sus envíos por la implementación de envíos multiusos (reducción de 17 millones de sobres); ha usado menos papel por contar con impresión centralizada y sensibilización de empleados en sus oficinas; y que sigue utilizando criterios de compra responsable.

Sobre este último punto, el Banco informa que “el 81% del papel es 100% reciclado, el 52% de los sobres son neutros de carbono compensando las emisiones de CO₂ derivadas y el cartón es 100% reciclado”¹³⁹²; y se ha reciclado el 57% del total de consumo de papel, que implica una reducción de 11 puntos porcentuales respecto el año 2012, pero no se entrega mayor información al respecto, sólo se menciona la disminución, tampoco se mencionan medidas correctoras que pueda la entidad asumir para mejorar esta cifra.

El Banco indica que el total de emisiones en 2013 se redujo en un 39% con respecto a 2012. Sin embargo, como se ha mencionado para realizar este cálculo, no incluye en todos los indicadores a Estados Unidos (sólo en los desplazamientos de los trabajadores), lo cual no permite evaluar el impacto global de la compañía en términos de medio ambiente. Al analizar por separado las emisiones directas e indirectas de CO₂ generadas, se observa un aumento de las emisiones directas y un descenso significativo de las emisiones indirectas; y una disminución de la intensidad de las emisiones directas e indirectas de CO₂ generadas.

La información aportada sobre su desempeño ambiental en términos de emisiones, sólo da cuenta de las acciones que han permitido la reducción de emisiones, sobre lo cual informa: el compromiso del Banco de consumir exclusivamente energía renovable le ha permitido reducir a cero las emisiones derivadas del consumo eléctrico en España; la reducción de desplazamiento de empleados; la utilización de papel reciclado y la reducción del consumo de papel, y la compensación en el año 2013 de las 1.123 toneladas de emisiones directas en España. Por el contrario, no se aporta información sobre el aumento de emisiones directas, lo cual es deseable, dado que ello permite evaluar tanto el desempeño positivo como negativo del Banco en términos medioambientales.

Respecto a otros factores de su impacto medioambiental, informa un aumento del 4% de consumo de agua; y un 9% de consumo de plástico, sin informar sobre razones o medidas

¹³⁹² Informe Anual 2013, Banco Popular. Informe de Gestión, página 117.



que la empresa haya adoptado para disminuir estos aumentos. Asimismo, sobre la gestión de tóneros y residuos, comenta un aumento de kilos de residuo respecto al año anterior, pero sin mencionar sus causas. Como en años anteriores no se mencionan los objetivos, sistemas de medición ni resultados esperados al respecto de estos consumos.

Como parte de su desempeño medioambiental, señala la formación y sensibilización de los empleados al respecto, entre las que destacan fomento de iniciativas sostenibles; la hora del planeta y formación específica. Sin embargo, no se informa sobre los resultados de estas actividades, ni cantidad de personal involucrado, que permitan conocer el impacto de estas acciones.

Respecto a la política de sensibilización, también han incluido a los proveedores, señalando que durante el año 2013, a los 121 nuevos proveedores les han solicitado información sobre su desempeño en materia medioambiental y que el 100% de los nuevos proveedores cumplieron la ficha de homologación al formalizar su relación con Banco Popular. Esta ficha de homologación está basada en los principios del Pacto Mundial que contempla la protección medioambiental. Además, señala que se ha actualizado el Código de Conducta de proveedores, y que lo han firmado los principales proveedores (sin especificar el porcentaje de dicho número que permita una visión integral del cumplimiento de éstos) y también menciona que no se ha cancelado ni rechazado ningún contrato. Pese a ello, no informa de los resultados de las evaluaciones realizadas, ni las medidas con los proveedores antiguos, ni objetivos esperados y cumplidos al respecto, ni los mecanismos de verificación y control.

Asimismo el Banco informa que “durante el ejercicio la Entidad no ha realizado inversiones de carácter medioambiental y, asimismo, no se ha considerado necesario registrar ninguna dotación para riesgos y gastos de carácter medioambiental al no existir contingencias relacionadas con la protección y mejora del medioambiente”¹³⁹³

Por otra parte, la compañía informa que para el proceso de análisis y seguimiento de operaciones de financiación de proyectos (Project Finance), se emplea los Principios del Ecuador considerando criterios medioambientales y éticos, para evaluar el riesgo medioambiental de los mismos, a la par que se establecen sistemas de seguimiento que aseguren el cumplimiento de los objetivos marcados en la materia. Pero no hace referencia a los criterios utilizados en el sistema de control y seguimiento; los plazos y presupuestos asignados para llevar a cabo estas labores, sistemas de auditoría, operaciones analizadas, resultado del análisis de riesgos.

Asimismo, no se encuentran evidencias específicas que aplique los Principios del Ecuador en materia de financiación de proyectos de hidrocarburos, minas, grandes presas, pesca e, industria armamentística, o uso de otras referencias internacionales como la Iniciativa UNEP-FI (Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente).

Asimismo, en esta vía señala que ha consolidado su apoyo al desarrollo de 43 proyectos de generación de energía de fuentes renovables desde el año 2001 al 2013, en el ámbito nacional e internacional por valor de 799,6 millones de euros. Sin embargo, no se indica la rentabilidad de los proyectos, los criterios utilizados, ni sistemas de control efectuados, ni

¹³⁹³ Informe Anual 2013, Banco Popular. Informe de Gestión, página 116.



los retornos esperados que puedan conducir a tener una concordancia con la política ambiental. Tampoco informa sobre las emisiones derivadas de su cartera de inversión.

La entidad afirma que durante el año 2013 el Grupo “no ha recibido ninguna multa o sanción por incumplimiento de la normativa medioambiental vigente y su compromiso con el medio ambiente va más allá del mero cumplimiento de la legislación en esta materia”. Asimismo, señala colaborar con agencias y organismos referentes que evalúan y valoran la actividad del Banco en aspectos medioambientales, destacando que es entidad signataria del CDP (Carbon Disclosure Project) y del CDP Water Disclosure, y que el banco popular.e.com lleva a cabo el proyecto Cero CO₂¹³⁹⁴.

Asimismo, el Grupo declara que no emite sustancias destructoras de la capa de ozono, incluidas en los Anexos correspondientes del Protocolo de Montreal. No obstante no se ha encontrado mayor información al respecto.

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), de parte de la Audiencia Provincial de Madrid¹³⁹⁵ y la Comisión Nacional del Mercado de Valores¹³⁹⁶ a 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.

4.3. Protección de los derechos humanos

El Banco señala que posee un comportamiento respetuoso con el cumplimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y que es signatario del Pacto Mundial. Asimismo, señala que durante el ejercicio 2013 no se han producido incidentes que supongan una violación de los mismos.

Respecto a los derechos humanos relacionados con el trabajo infantil, trabajo forzoso, medidas de seguridad y derechos de la población indígena, menciona que no son asuntos materiales, y no hay cobertura en su aplicación. Asimismo, señala que no hay riesgos de explotación infantil en sus actividades, y que no se constata que existan operaciones susceptibles de ser consideradas trabajo forzoso o no consentido. Asimismo, la entidad señala que realiza la Observancia de los Derechos Humanos, de modo de fomentar el respeto por los mismos, y que no realiza operaciones en donde exista riesgo de vulneración de los mismos.

Si bien, el Banco concentra su actuación en países con bajo riesgo en estos asuntos (España y Portugal) su presencia en países como China, Marruecos, Brasil, Chile o Emiratos

¹³⁹⁴ Informe Anual 2013, Banco Popular. Informe de Gestión, página 118.

¹³⁹⁵ Los tribunales anulan 45 cláusulas suelo en contratos de Popular y BBVA. En http://cincodias.com/cincodias/2013/09/06/mercados/1378483595_126571.html

¹³⁹⁶ La CNMV multa a Popular porque Pastor vendió productos de forma incorrecta. http://cincodias.com/cincodias/2013/09/23/mercados/1379927937_741737.html



Árabes, impelen que la compañía realice una mención específica a estos asuntos, sin encontrarse evidencia de ello.

En general, el Banco no aporta información sobre los órganos de gobierno, que supervisen el principio de observancia, ni sus procesos de evaluación y seguimiento de las diversas actuaciones en la materia, en especial en los países vulnerables en derechos humanos donde posee oficinas de representación como se ha señalado. Asimismo, no se encuentra información sobre los responsables de los informes de progreso que efectúa sobre la implantación de los principios del Pacto Mundial, ni de los resultados de dichos informes. A la par, no aporta información o 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.

En lo que se refiere al personal señala que ha desarrollado acciones formativas por un total de 6.635 horas, con un alcance del 1,22% de la plantilla y ha puesto a disposición de los empleados un portal de formación material audiovisual sobre la Declaración Universal de los Derechos Humanos. A pesar de estos datos, no informa sobre cómo ha de fomentar el aumento del número de trabajadores formados, la distribución geográfica de las personas formadas, ni categorías profesionales, ni los resultados o impacto de las evaluaciones realizadas, ni impactos que dichas acciones formativas han tenido en el desempeño del Banco. Tampoco señalan la cantidad de visitas del portal, ni las medidas para fomentar su uso. Por otra parte, no hay evidencias datos sobre sus obligaciones respecto al personal de seguridad, ni sobre políticas garantistas de los derechos humanos en materia de seguridad en sus contratos relativos a este personal.

Respecto a los clientes, la compañía informa que en el ejercicio 2013, han recibido un total de 16.559 reclamaciones, quejas y consultas, con un aumento significativo de alrededor de un 53% (8.827 en el año 2012). Este aumento se atribuye a las reclamaciones de los clientes en relación a las cláusulas de suelo; e indican que sólo dos de ellas, se han debido a la vulneración de los derechos humanos, pero con resolución favorable para el Banco. Al respecto, si bien la resolución de las denuncias sobre la vulneración a los derechos humanos ha sido favorable al Banco, no se encuentra evidencia que éste posea mecanismos de reparación o remedio ante la vulneración de los mismos, como se encuentran planteadas en los Principios Rectores para las Empresas y Derechos Humanos, de las Naciones Unidas del año 2011.

Es de esperar que el Banco pueda reportar mayor información, respecto a estos asuntos, dado que hay evidencias públicas de que la Audiencia Provincial de Madrid¹³⁹⁷ ha anulado cláusulas de suelo del Banco a favor de la denuncia de los consumidores. Por otra parte, el Banco Pastor, actualmente del Banco Popular, ha debido pagar a la Comisión Nacional del Mercado de Valores¹³⁹⁸ multas, por venta de productos a clientes sin entregar toda la información al respecto. Asimismo, es deseable que aporte mayor información sobre las incidencias en derechos humanos, y qué medidas ha establecido el Banco para evitar futuras reclamaciones al respecto.

¹³⁹⁷ Los tribunales anulan 45 cláusulas suelo en contratos de Popular y BBVA. En http://cincodias.com/cincodias/2013/09/06/mercados/1378483595_126571.html

¹³⁹⁸ La CNMV multa a Popular porque Pastor vendió productos de forma incorrecta. http://cincodias.com/cincodias/2013/09/23/mercados/1379927937_741737.html



Una controversia sensible en nuestro país y para el sector, identificada como riesgo específico según el Informe Anual 2012 del Estado de los Derechos Humanos en el Mundo, son los desahucios de la vivienda habitual, sobre los cuales este año no se ofrecen datos en el Informe Anual de Banco Popular.

Respecto a las grandes inversiones, el Banco señala que la previsión de riesgos de vulneración de derechos humanos, lo realiza en conjunto con la Banca Mayorista, que efectúa la observancia de los derechos humanos en las operaciones, e incluye si las partes lo indican cláusulas específicas al respecto. Al igual que en el informe anterior señala “en este sentido, se mantienen los préstamos sindicados, en Estados Unidos y España, en los que se hace especial reconocimiento al derecho a la salud de las comunidades donde se desarrollan las actividades objeto de financiación”¹³⁹⁹. Sin embargo, no se hace mención a los criterios, procedimientos, ni evaluaciones realizadas, así como resultados de las mismas en términos de conocer cuántos proyectos han sido aprobados o rechazados por estos conceptos, ni montos asociados. Tampoco presenta datos objetivos de resultados derivados de procesos de evaluación en materia de Derechos Humanos y medioambiente.

Al respecto, existe denuncia de organizaciones civiles respecto a la “Banco Popular: prestó casi 200.000 € a la empresa española que fabricó y vendió bombas de racimo a Gadafi”¹⁴⁰⁰, sin que exista mención al respecto. Lo cual hace deseable, que la compañía aporte mayor información sobre los criterios de crédito, en términos de derechos humanos. Estas denuncias son hechas a pesar de que por otra parte, el Banco durante el ejercicio 2013, se adhiere a los Principios de Ecuador, y que durante el año ha suscrito 3 proyectos en base a estos principios, que supone el 100% de Project Finance, formalizados por el área de Banca de Inversión, que corresponden a proyecto con importes igual o superiores a los 10 millones de dólares. Es deseable que el Banco explicita los criterios de selección de proyectos menores a estas cuantías, puesto que no se evidencia criterios uniformes respecto a la aplicación de debida diligencia de los derechos humanos y empresas.

La empresa informa que posee un máximo respeto a la no discriminación e igualdad de oportunidades, y que la selección se basa sobre el mérito en capacidades de los candidatos. Al igual que en el ejercicio anterior, señala que “el Grupo no ha sido objeto, durante el ejercicio 2012, de ningún incidente que haya supuesto un episodio de discriminación hacia ningún empleado o cualquier persona afectada por las actividades del Grupo”¹⁴⁰¹.

En relación con la diversidad funcional o los discapacitados, señala que se han realizado diferentes iniciativas para la contratación directa de personal con discapacidad, nombrando algunas de ellas, pero sin aportar información sobre resultados esperados ni obtenidos al respecto. Tampoco se presentan datos cuantitativos sobre la cantidad de discapacitados y ni categorías profesionales a los cuales pertenecen. Es deseable que la compañía pueda aportar más información que permita valorar la situación en materia de no-discriminación y la efectividad de las medidas adoptadas en este ámbito.

El Código de Proveedores del Banco – como se ha mencionado – tiene como objeto garantizar que ejerzan su actividad empresarial bajo los principios del Pacto Mundial.

¹³⁹⁹ Informe Integrado 2013, Dimensión económica, página 107.

¹⁴⁰⁰ <http://www.bancalimpia.com/banco/otros-bancos/>

¹⁴⁰¹ Informe Integrado 2013, Dimensión social, página 110.



Sobre esto señala que el 100% de los nuevos proveedores, ha cumplimentado con éxito la Ficha de Evaluación y que 876 proveedores antiguos durante el ejercicio 2013, ha actualizado y firmado la ficha de evaluación y Código de Conducta; y que no se han rescindido contratos por incumplimiento de algún proveedor, así como señala poseer encuestas de satisfacción de los mismos.

No obstante, no se conoce el impacto de este número de actualizaciones respecto del total de proveedores de la compañía, ni su distribución geográfica, que permita evaluar el impacto de estas acciones, ni los criterios de selección de los mismos que permitan evaluar el grado de implantación de los criterios en el funcionamiento del Banco.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

El número de empleados en el ejercicio 2013 del Banco descendió a 16.027 empleados, 474 menos respecto al año 2012 en el que la plantilla estaba formada por 16.501 personas. Esta disminución se atribuye a la fusión del Banco Pastor con el Banco Popular, y la negociación de la prejubilaciones, jubilaciones y la salida natural de personas. En este sentido, la compañía destaca que no ha realizado ningún expediente de Regulación de Empleo desde comienzos de la crisis financiera.

Este número de empleados contemplan los países de España, Portugal, y Estados Unidos, señalando que el 100% trabaja a jornada completa y el 99% cuenta con un contrato indefinido. Por otra parte, al conocer la distribución de género de la plantilla de estos tres países, se observa que el 37,2% son mujeres a nivel global (5.699 son mujeres del total en estos 3 países).

Respecto a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, el Banco menciona una serie de iniciativas que tienen como objetivo, promover la igualdad al interior de la empresa, como el curso "Sensibilizando en Igualdad"; o las 6 reuniones de la Comisión Igualdad, que tiene por objeto ver la situación en términos de datos de la plantilla, conciliación y formación. También destaca que por tercer año consecutivo obtiene el Sello de Excelencia en Igualdad del Ministerio de Sanidad y Política Social, y otras colaboraciones de la compañía en esta materia. Sin embargo, esta descripción no da cuenta del número de personal alcanzado por estas iniciativas, ni objetivos específicos definidos que puedan dar cuenta de los avances en estas materias, respecto a la situación inicial, ni los procedimientos para enfrentar las posibles brechas entre los resultados esperados y obtenidos.

En este sentido, el Banco informa que "la política retributiva está alineada con la estrategia de negocio y tiene como objetivo retribuir mejor a cada empleado, de forma más equitativa y competitiva. El sistema retributivo, de aplicación en todos los bancos y sociedades del Grupo en España incide en el concepto de compensación total, que supera claramente al concepto de retribución"¹⁴⁰². En este sentido, señala que no existe discriminación entre hombre y mujer, porque en las categorías de técnico y administrativo – no señala el nivel directivo – los salarios base están regulados por Convenio Colectivo. Asimismo, señala que la diferencia de ratio entre hombre y mujer se produce por los años de permanencia en la categoría profesional (esta vez si menciona las tres categorías que el

¹⁴⁰² Informe Anual 2013, Banco Popular. Informe de Gestión, página 122.



Banco Informa: técnicos, administrativos, y directivos), por lo que la diferencia radica en los complementos, y no en el sueldo base. Hay que apuntar que es precisamente en los complementos en donde se producen las diferencias salariales entre hombres y mujeres.

La diferencia de años de antigüedad de hombres y mujeres es considerable en todas las categorías profesionales a favor de los hombres: 1,47 años más en directivos; 2,13 años más en categoría técnicos y 6,6 años más en administrativos. Si revisamos la tabla de edad por categoría profesional, vemos que actualmente las mujeres mayores de 50 años, que pueden acceder a mayores beneficios en términos de trayectoria, la presencia de éstas es bastante bajo: 4% de mujeres directivas; 13% mujeres técnicas y 18% de mujeres en la categoría de administrativos. En esta misma tabla se puede observar que en el nivel directivo en general, sólo el 18% son mujeres. Para estas diferencias de la presencia de la mujer no existe mayor referencia, ni medidas asociadas a mejorar estas cifras y diferencias.

Al igual, que el ejercicio anterior, se menciona la retribución flexible que continua vigente en el Grupo, señalando que ha aumentado a un 26% los empleados que se han adherido a esta iniciativa. Sin embargo, ésta se describe de forma genérica, sin aportar Información cuantitativa que permita conocer qué grado de satisfacción existe de esta medida entre los empleados, ni objetivos planteados, o posibles ventajas asociadas.

La diversidad es un elemento que el Banco señala como factor clave de la gestión de recursos humanos del Grupo. En este aspecto continúa con la iniciativa "Somos Diversidad", que tiene cuatro ejes de actuación: igualdad de género, apoyo a la discapacidad, distintas generaciones y diversas nacionalidades. Asimismo, informa que es firmante del "Charter Diversidad" como elemento que garantiza la inclusión social y la eficacia de las organizaciones. Asimismo, señala el Plan de Igualdad con 52 medidas. No obstante, no se encuentra evidencia de los resultados de las medidas adoptadas, grados de satisfacción e implementación en la plantilla, ni mejoras implementadas a raíz de los resultados obtenidos, ni qué implicaciones tiene ser firmante del "Charter Diversidad".

Al igual que en el ejercicio anterior, en materia de discapacidad se comunica que poseen diversas iniciativas para la contratación directa de personal con discapacidad, nombrando algunas de ellas, pero sin aportar información sobre resultados esperados ni obtenidos con éstas. En este sentido, no aporta datos cuantitativos sobre la cantidad de discapacitados y ni categorías profesionales a los cuales pertenecen; por lo que sería deseable que el Banco pueda aportar más datos que permita valorar la situación en materia de no-discriminación y la efectividad de las medidas adoptadas en esta materia.

Por otra parte, a nivel directivo, todos los directivos de España son del país, y no existen personas de otras nacionalidades. Sobre la promoción el Banco informa que se basa en mérito y capacidad, y que los directivos suelen tener una larga trayectoria profesional dentro del Grupo. Como se ha mencionado antes, no hay evidencia de políticas generadas a cambiar el bajo porcentaje de participación de la mujer en este nivel profesional (18%) o inclusión de otras características de diversidad en este ámbito.

Respecto a la evaluación de desempeño se informa que durante el 2013, se evaluó al 43% de la plantilla del Grupo en España, lo que significó un aumento respecto al ejercicio anterior. Sin embargo, continúa sin aportar detalles sobre los resultados obtenidos, medidas adoptadas, ni objetivos planteados, ni el alcance en otros países del Grupo.



Sobre la comunicación con los empleados el Banco informa de una serie de canales de comunicación, sin especificar cantidad de usuarios, tipos de consulta, o grado de satisfacción con los mismos, de parte de los empleados. Por otra parte, el Banco informa "La Dirección del Grupo mantiene contacto continuo y permanente con la representación sindical, que se canaliza a través de la Oficina de Relaciones Sindicales, mesa permanente de información, negociación y contacto en ambas direcciones"¹⁴⁰³.

En este ejercicio señalan que el Convenio Colectivo de la Banca se aplica a casi la totalidad de la plantilla - 99,74% - a excepción de la Alta Dirección, y que toda modificación de carácter sustancial de las condiciones laborales colectivas debe estar precedida por un periodo de consultas a los trabajadores, entre otras características. En España hay 667 representantes sindicales, incluidos los del Banco Pastor; y en Portugal 3. Además, señalan que en Estados Unidos, si bien son libres de pertenecer a sindicatos, no existe una estructura sindical organizada, pero que la estructura de Totalbank facilita la participación e información de empleados. Al respecto no presentan datos sobre la cantidad de reuniones celebradas, acuerdos alcanzados, o razones que permitan entender por qué los empleados de Estados Unidos, no se ha organizado en sindicatos.

Por otra parte, durante el ejercicio del año 2012, el Banco puso un marcha un programa global de conducta corporativa, en el cual se le comunicó a toda la plantilla el Código de Conducta, el cual dispone de un Órgano de Control que supervisa y fija las materias de Corporate Defense, el cual tiene a su vez en dependencia la Unidad de Vigilancia del Código de Conducta que coordina el canal de denuncias. Sin embargo, no se aporta información sobre el número de empleados alcanzados por esta iniciativa, ni los resultados obtenidos.

Este canal permite a los Administradores, Alta Dirección y empleados en general, de manera confidencial dar a conocer las infracciones del Código de Conducta y principios de actuación, por cualquier empleado o entidades sujetas a su cumplimiento. El Banco informa que durante el ejercicio 2013, se han efectuado dos denuncias, pero sólo una de ellas "afectaba directamente al objeto del Código de Conducta, siendo resuelta en tiempo y forma según lo establecido en la normativa del mismo"¹⁴⁰⁴. Sería deseable, que el Banco aportará mayor información sobre las denuncias, tanto los procedimientos para valorar una denuncia, como los resultados concretos de los mismos.

En relación a la Prevención de Riesgos Laborales en el ejercicio 2013, se ha aprobado el *Plan de Prevención de Riesgos Laborales 2013 -2018* con el objetivo de integrar todas las actividades en esta materia, que se complementa con el *Manual de Gestión de Prevención*, que principalmente se entrega a los nuevos empleados y está en el Portal de Empleado. Además, informa que se ha continuado implementado distintos equipos de evacuación y emergencia en sus edificios, y que tiene un *Plan de Formación en Prevención de Riesgos Laborales*, con cursos presenciales, y se han aumentado las evaluaciones de riesgos. Sin embargo, si bien da cuenta del número de personas formadas, no aporta información sobre la distribución geográfica, ni los resultados ni evaluaciones de estos cursos que permitan dar cuenta del impacto que ha tenido al respecto, tampoco aporta datos sobre los resultados de las evaluaciones, ni las razones del aumento de las mismas.

¹⁴⁰³ Informe Anual 2013, Banco Popular. Informe de Gestión, página 122

¹⁴⁰⁴ Informe Anual 2013, Banco Popular. Informe de Gestión, página 27.



Por otra parte, el 94,90% de la plantilla del Grupo se encuentra representada por el Comité Estatal de Seguridad y Salud, CESS, compuesto con carácter paritario por representantes de la empresa y de los trabajadores y se encarga del seguimiento en materia de salud laboral y prevención de riesgos.

Al igual que el ejercicio anterior, el Banco señala se adhesión a la *Carta Europea de la Seguridad Vial*, plataforma que tiene por objeto disminuir la siniestralidad en las carreteras europeas. Igualmente señala tener otras iniciativas al respecto, sin aportar mayor información sobre resultados esperados ni obtenidos

Por último, el Banco sólo aporta indicadores cuantitativos de reconocimientos médicos realizados, empleados con derecho a permiso parental, accidentes de trabajo de empleados, volumen y tipología de absentismo en España (índice de lesiones, pérdidas de días de trabajo, otros). Cabe señalar que este último índice la tabla es del año 2012, sin aportar información sobre la ausencia de datos del 2013; y razones para la ausencia de información sobre Portugal y Estados Unidos.

4.5. Impacto en la comunidad

El Banco distingue su aporte a la sociedad de manera directa e indirecta. El impacto del desarrollo de su actividad a nivel social y ambiental lo considera un impacto directo, e informa al respecto sobre los valores en miles de euros del valor económico generado, distribuido y retenido durante los años 2011-2013. Otro aspecto es el apoyo al tejido empresarial en la comunidades donde tiene presencia, por lo que la financiación de pymes, autónomos y emprendedores lo considera una de sus principales líneas de negocio. Sin embargo, no hay una distribución de cómo se ha invertido este dinero, ni las consecuencias en los grupos de interés afectados, por lo que sería deseable que el Banco pueda aportar este tipo de información para evaluar mejor sus impactos.

Dentro de los impactos indirectos señala que van desde lo financiero hasta la protección del medioambiente, mencionando específicamente: apoyo económico a Pymes, emprendedores y negocios relacionados con la I+D+i; contratación, directa e indirecta, de personas con discapacidad; consumo de bienes y servicios ofertados por terceros locales; concesión de ayudas para la formación de colectivos desfavorecidos; Bancarización de personas con dificultades de acceso al sistema financiero; y financiación de empresas del sector de las energías renovables.

Si bien el Banco aporta información sobre estas iniciativas, los datos no permiten realizar una evaluación sobre su desempeño, ni medir el impacto de dichas actividades en las comunidades donde opera.

Por otra parte, el Banco Informa que durante este ejercicio ha destinado un importe de 5,3 millones de euros a la acción social, "sin contar con otras ayudas como contribuciones en especie o el coste atribuido a las financiaciones preferentes"¹⁴⁰⁵. Siendo sus pilares fundamentales: "la inserción socio laboral de las personas en riesgo de exclusión, la

¹⁴⁰⁵ Informe Anual 2013, Banco Popular. Informe de Gestión, página 123.



igualdad de oportunidades y el apoyo a la mujer, el desarrollo personal y comunitario o la educación”¹⁴⁰⁶.

A su vez, informa que la Fundación Banco Popular “ejerce su actividad social con absoluta separación de su actividad comercial, únicamente actuando ante petición de parte como último recurso y sin ninguna publicidad. Se han iniciado en 2013 un total de 94 proyectos de diverso alcance, de los cuales 52 se han realizado en el extranjero”¹⁴⁰⁷.

No obstante, al igual que el ejercicio anterior, no se aporta información sobre las comunidades concretas donde se realizan los proyectos- sólo hay un listado de países-, para saber si están en concordancia con los objetivos de desarrollo del país, los impactos generados, o las expectativas de los grupos de interés; datos que puedan definir la implicancia de los proyectos y retornos de inversión percibidos o no, que puedan dar cuenta de las consecuencias de sus actividades.

En este ejercicio 2013, el Banco ha realizado un análisis de materialidad de los asuntos relevantes de los grupos de interés. Al respecto señala, que realizó un análisis externo para identificar los temas de mayor interés generales. Para ello, informa que ha recurrido a información pública relevante, y ha establecido una prioridad inicial en base a un estudio comparativo del sector y la opinión de principales prescriptores, para determinar la importancia de los temas para cada grupo de interés. Posteriormente ha hecho un análisis interno con esta información, con diversos departamentos de la empresa. No obstante no se evidencia en este ejercicio, información sobre un diálogo directo con los grupos de interés, ni procedimientos, ni resultados de procesos de consenso sobre la identificación y prioridad de temas entre las partes interesadas y el Banco. Al respecto de la comunicación con los grupos de interés se mencionan canales de información que en su mayoría son unidireccionales, y no se mencionan la eficacia, resultados de la gestión de la relaciones con los mismos.

Dentro de los aspectos relevados del análisis de materialidad hay un apartado de cambio en el entorno social, que hace referencia a los cambios demográficos y sociales con especial atención a los derivados de la crisis; el reducido nivel de bancarización de los colectivos en riesgo de exclusión social y el incremento de las demandas sociales de los grupos de interés¹⁴⁰⁸. Ante los cuales menciona medidas, pero sin el desarrollo suficiente que permita examinar el cumplimiento de estas demandas, tales como desarrollo de productos y servicios con especial beneficio social, la promoción del acceso a los servicios bancarios a colectivos en riesgo de exclusión; y el apoyo al desarrollo de proyectos sociales.

Así, dentro de los servicio y proyectos sociales el Banco señala una serie de instrumentos financieros que contribuyen a tener un impacto social y medio ambiental, tales como fondos de inversión, seguros, financiación de estudios, señalando sus cifras de inversión. Sin embargo, no aporta información sobre público destinatarios específicos, zonas geográficas, objetivos planteados, ni procedimientos, ni resultados, que permitan conocer la evaluación del impacto social y medioambiental que señalan del valor monetario que implica cada línea de negocio.

¹⁴⁰⁶ Ídem.

¹⁴⁰⁷ Ídem.

¹⁴⁰⁸ Informe Anual 2013, Banco Popular. Informe de Gestión, página 64.



Otro eje social, que señalan como parte de las respuestas del Grupo a los riesgos identificados está la bancarización de colectivos con dificultad al acceso financiero, como contribución a la inserción socioeconómica a la sociedad. Ante lo cual señalan que tras la reestructuración que implicó la integración del Banco Pastor, han mantenido 518 sucursales en zonas de baja densidad de población, para evitar el impacto negativo de cerrar en estas comunidades, que implica el 23.1% del total de sucursales. Sería deseable que se aportara información sobre la distribución geográfica, y perfil de la población destinataria, ni el volumen de negocio o inversión que implica para el Banco que permita evaluar el impacto de sus acciones.

Asimismo, señalan dentro de la integración social, el ofrecer productos y servicios para personas con necesidades específicas, para lo cual han mejorado la accesibilidad de sus instalaciones para personas con movilidad reducida; y han certificado su web. No se aporta información sobre número de clientes alcanzados, ni números de sucursales adaptadas para conocer los alcances de estas medidas.

Dentro de este ámbito, uno de sus ejes es el apoyo a la discapacidad, mediante sus líneas de actuación de su *Plan Global de Discapacidad*, del año 2010, y además es miembro del Consejo Asesor del Foro Inserta Responsable. Al igual que se promueve la contratación de productos y servicios a Centros Especiales de Empleo, empresas cuya plantilla está formada mayoritariamente por personas con discapacidad. Sin embargo, no da cuenta del alcance de sus acciones, impacto sobre los beneficiarios, ni tipo de evaluación al respecto.

También, informa que la banca a empresas es uno de sus núcleos de negocio y que una de cada 5 pymes, son clientes del Banco. En ello destaca su liderazgo en financiación de empresas con fondos ICO, con un total de 2,75% empresas clientes del grupo, equivalente a una cuota del 22% en préstamos ICO de ahí su liderazgo por segundo año consecutivo, en la prestación de este servicio para pymes y autónomos, con más de 57.300 operaciones, durante el año 2013 por un importe de casi 3.085 millones. Sin embargo, no evidencia qué porcentaje del negocio representan los autónomos y pymes, ni volumen de negocio que implica.

Junto a ello, señalan que tiene especial relevancia dos convenios de inversiones en sectores considerados sostenibles para el desarrollo de la sociedad o medio ambiente, pero no aporta información sobre cuáles son los proyectos, destinatarios, zonas geográficas ni impactos o resultados.

Dentro de la bancarización, también menciona la inclusión de personas extranjeras al sistema bancario español. Al igual que el ejercicio anterior, señala su programa "Trabex" que asiste a los trabajadores extranjeros facilitando el mantener los lazos con sus países de origen, mediante el envío de remesas con condiciones preferentes de cobro de las mismas, si en el país de origen se abre una cuenta corriente con alguno de los bancos con los que el Grupo tiene acuerdos. Durante el ejercicio 2013, el 84,1% de los clientes extranjeros enviaron remesas a sus países de origen, generando un volumen de negocios anual superior a los 7,3 millones de euros. Sería deseable que el Banco aporte información sobre las zonas geográficas y perfil de los destinatarios, así como el impacto en los países de origen de estos acuerdos.



Respecto a la concesión de créditos hipotecarios, informa que continua con la práctica de ofrecer diversas soluciones para paliar la situación de incapacidad transitoria de pago, especialmente a sus clientes con primeras viviendas hipotecadas y que en caso de imposibilidad de pago de la deuda “e inevitable su reclamación judicial, Banco Popular no ha procedido al desalojo forzoso de ninguna familia cuya vivienda habitual se hubiera adjudicado en un procedimiento de ejecución hipotecaria, alcanzando siempre acuerdos puntuales con sus ocupantes”¹⁴⁰⁹. Además, al igual que en el ejercicio anterior, señala que “suscribió en enero de 2013 el Convenio para la Creación de un fondo Social de Viviendas por el que cede 336 inmuebles. Dichas viviendas se destinan, en régimen de alquiler, a personas que hayan sido desalojadas por impago de la hipoteca y que se encuentren en circunstancias de especial vulnerabilidad.”¹⁴¹⁰ Por otra parte, informa que se ha adherido al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual y, al amparo del mismo, ha formalizado un total de 235 contratos.

Por otra parte, existe evidencia en fuentes de información externa al Banco que éste sigue realizando desahucios¹⁴¹¹, durante el ejercicio del año 2013. Por lo que sería deseable, que aportase información al respecto y los mecanismos de negociación que establece con las partes afectadas a fin de evitar estas acciones.

Es deseable que dada la alta tasa de quejas y reclamaciones de los clientes por las cláusulas de suelo del Banco – que se ha comentado en otros apartados –, el Banco aporte más información sobre que implicancia tiene su adhesión al código de Buenas Prácticas para prevenir las multas devenidas por las quejas de los consumidores y organismos asociados. Así como conocer el porcentaje de clientes y familias beneficiarias de estas medidas, y el impacto generado en las mismas.

Por su parte, el Banco menciona que sigue vigente el acuerdo firmado (2009) con el Ministerio de vivienda para la financiación de actuaciones protegidas del “Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012”, y que durante el ejercicio 2013 “se han formalizado 2 nuevas operaciones por un importe de 5,7 millones de euros y se han subrogado 18 por más de 1,5 millones de euros”¹⁴¹². Es deseable que el Banco pueda aportar más información sobre las operaciones realizadas en este periodo.

Por otra parte, ha fomentado la formación académica y financiera de los jóvenes, y el emprendimiento mediante diversas iniciativas y entrega de microcréditos en proyectos principalmente de Paraguay y Guatemala. No obstante, no se aporta mayor información sobre el número, perfil, y características de los beneficiarios, así como su zona geográfica que permita conocer el impacto de sus iniciativas.

En relación con el voluntariado corporativo, al igual que el ejercicio anterior se informa que se han puesto a disposición más de 2000 oportunidades de voluntariado, de las cuales 23 fueron promovidas por el Banco – dos más que el año anterior – y en las que participaron 342 empleados. Al igual que el año anterior, no se aportan datos de años anteriores para poder comparar las cifras sobre la participación de los empleados, y porcentaje alcanzado

¹⁴⁰⁹ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión económica, página 97.

¹⁴¹⁰ Ídem.

¹⁴¹¹ Cinco bancos acumulan dos de cada tres desahucios en Euskadi en http://www.eldiario.es/norte/euskadi/Kutxabank-lidera-desahucios_0_242526553.html

¹⁴¹² Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión económica, página 105.



con estas iniciativas, y no se describen los proyectos para poder valorar los impactos sociales y económicos de dicha participación, ni su distribución geográfica.

El Grupo informa que la mayoría de sus proveedores son de origen local. En este sentido, al considerar que la mayor parte de la actividad del Grupo está en España, el 97,54% de los proveedores significativos tienen domicilio fiscal en España, con el 94,86% del importe facturado por contratos de productos y servicios cuyos pagos se gestionan desde las oficinas de Compras e Inmuebles, por 391,89 millones de euros.

Para la selección de proveedores el Grupo aplica criterios de homologación de acuerdo a su cultura corporativa y actuaciones de acuerdo a los Principios del Pacto Mundial, entidad a la cual el Grupo está adherido. Estos criterios de selección y actuación han sido actualizados durante el ejercicio 2013. Este sistema comprende una ficha de evaluación de proveedores de acuerdo a los parámetros establecidos del Pacto Mundial, así como la aceptación del Código de Conducta.

El Banco informa que se ha solicitado el cumplimiento de la ficha a la totalidad de nuevos proveedores durante este ejercicio, un total de 121; y se ha solicitado la actualización y firma de un total de 876 proveedores. Sin embargo, el Banco no aporta información sobre el número total de proveedores que permita conocer el impacto de dichas prácticas, ni los resultados obtenidos de dichas evaluación, que puedan establecer planes de mejora para el Banco o los proveedores.

Asimismo, la compañía informa sobre los resultados de una encuesta de satisfacción que se les realiza a los proveedores en diversos ámbitos, en los cuales se observa un leve descenso de 0,1, (de 8,4 a 8,3) en la valoración media de los aspectos medidos: servicio, facturación y trato. Sería deseable que el Banco aporte mayor información para entender a qué se debe este leve descenso, cuáles han sido las medidas adoptadas para evitarlo, cuáles son las medidas adoptadas que menciona sobre anticiparse a las contingencias, así como número de proveedores encuestados, y cobertura de los mismos, para poder valorar la información aportada.

Por otro lado informa que durante el año 2013, se han adoptado medidas de "sistematización, homologación e implantación del sistema de Convocatoria de Concursos para la adquisición de bienes y servicios, garantizando así la transparencia e igualdad de oportunidades en la concesión de contratos"¹⁴¹³. Ante esta información, sería deseable que el Banco pueda aportar información sobre la necesidad de esta medida, así como los procedimientos, objetivos planteados y resultados esperados, así como lo que ha pasado con los resultados de la prueba piloto para un nuevo Portal de Proveedores de Renting, que fue comunicado en el ejercicio 2012 y del cual no se informa en la memoria de 2013.

4.6. Corrupción

El Banco informa que realiza procesos de auditoría interna a cargo de la Alta Dirección del Grupo, mediante la Comisión de Auditoría y Control, que dentro de sus acciones está un plan de auditoría interna. Asimismo, informa que el cumplimiento Normativo se desempeña con carácter transversal al conjunto de actividades y negocios del Grupo, para

¹⁴¹³ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión económica, página 109.



lo cual se elaboran informes de evaluación sobre los distintos riesgos detectados e informa periódicamente de sus actividades a la Alta Dirección, a la Comisión de Auditoría y Control y al Consejo de Administración.

Se informa que durante el ejercicio 2013 se han auditado el 36,42% del total de sucursales (841 de un total de 2.309) y el 17,78% del total de sociedades han sido auditadas (16 de un total de 90) y que además, ha efectuado 71 auditorías de servicios centrales y 50 de informática y riesgos, con las que el Banco "ha supervisado el proceso del SCIIF (Sistema de Control Interno de la Información Financiera), el proceso de prevención y blanqueo de capitales, el de digitalización de documentos, los modelos internos de riesgo de crédito y operacional, la gestión del ciclo de vida de infraestructuras y sistemas informáticos, así como la protección de los activos de información, entre otros"¹⁴¹⁴. Es deseable que el Banco pueda aportar información sobre los resultados obtenidos de dichas auditorías, planes de mejora, objetivos y resultados esperados, para poder evaluar el impacto en la gestión de estas auditorías.

En cuanto a la evaluación externa, el Banco informa que colabora de forma permanente con las autoridades supervisoras: Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones dependiente del Ministerio de Economía, Servicio Ejecutivo de Prevención y Blanqueo de Capitales (SEPBLAC), entre otros; y que tiene un compromiso sobre la transparencia de información al mercado. Asimismo, informa que durante este ejercicio, "no se han recibido sanciones significativas derivadas del incumplimiento de la normativa reguladora de la libre competencia y prácticas monopolísticas, ni derivadas del incumplimiento de la normativa vigente"¹⁴¹⁵.

Lo que se refiere a la financiación de partidos políticos, el Banco informa que mantiene una postura transparente y respetuosa frente a las diversas posiciones políticas; y que las solicitudes de financiación de los partidos políticos, sindicatos y acciones afines son informadas y dictaminadas por el procedimiento establecido de manera objetiva. Al respecto señala que al "31 de diciembre de 2013 se han realizado 92 operaciones por un importe total de 31,6 millones de euros"¹⁴¹⁶ en este sentido, informan de manera general del número de operaciones e importe otorgado a partidos políticos, sindicatos y asociaciones afines, sin identificar los beneficiarios e importes asociados a cada uno de ellos. Asimismo, no se explicita los procedimientos ni criterios utilizados para los préstamos que en su mayoría son a partidos políticos y sindicatos, ni los plazos o tipos de resguardos para tales fines.

Por otra parte, dentro de las acciones formativas en materia de Responsabilidad Corporativa, el banco informa que está la formación en el Código de Conducta, y una Guía de Principios de Actuación para la prevención de riesgos penales, mediante una cápsula informativa al respecto disponible para toda la plantilla. Del mismo modo, se informa sobre la prevención de blanqueo de capitales. Al respecto, se informa que en el año 2013 "han recibido formación específica en esta área 851 empleados, de los que un 7% eran administrativos y técnicos, mientras que un 6% eran directivos. Todos ellos suponen un 6% de la plantilla total de Grupo Banco Popular"¹⁴¹⁷. Asimismo, informa que en este ejercicio

¹⁴¹⁴ Memoria Banco Popular 2013. Informe de Gestión, página 25.

¹⁴¹⁵ Memoria Banco Popular 2013. Informe de Gestión, página 24.

¹⁴¹⁶ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión económica, página 92.

¹⁴¹⁷ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión social, página 122.



no ha sido sancionado en materia de prevención de blanqueo de capitales. Sería deseable que el Banco pueda aportar más información sobre si existen medidas para aumentar el alcance de las capacitaciones en estas materias, así como las evaluaciones de dichas formaciones, para conocer el impacto de estas actuaciones.

Por otra parte, se informa que durante el año 2013 se han implantado herramientas para responder a las exigencias derivadas de la implantación de Basilea III, el incremento de las auditorías internas y medidas de prevención del fraude; y que de la evaluaciones "realizada por Auditoría Interna no se han evidenciado debilidades relevantes"¹⁴¹⁸. Al igual que lo comentado en otros aspectos, sería deseable conocer los resultados de dichas evaluaciones, los planes de actuación y mejoras, para poder conocer el desempeño del Banco en estas materias.

4.7. Protección de los consumidores

El Banco informa que durante el año 2013, tuvieron un total de 7.104.490 clientes, frente a los 7.733.916 del año pasado, en 13 países de Europa, América, Asia y África. No se evidencia información que explique el descenso de clientes en este ejercicio.

La empresa señala que para mantener la confianza de los clientes, gestiona de manera eficaz contemplando los requisitos administrativos y normativos tanto la protección de datos, transparencia publicitaria, financiación responsable, como concepción de productos y servicios hasta su comercialización y post venta; y la protección y salud de los clientes y que no han existido incidentes ni sanciones derivados del incumplimientos legal o de códigos voluntarios durante el ejercicio 2013.

No obstante, dada las sanciones que se han descrito en otros apartados sobre las cláusulas de sus contratos, especialmente sobre las reclamaciones sobre sus cláusulas de suelo, sería deseable que el Banco aportarse información sobre las sanciones recibidas, cuáles son los criterios para significar una sanción como significativa, y cuáles son los procedimientos adoptados para evitar futuras sanciones, y cualquier información que permita dar cuenta de sus actuaciones en la materia.

Asimismo, no hay evidencia sobre las reclamaciones interpuestas al Banco de España, sobre las cláusulas de suelo, puesto que se encuentra entre las diez entidades, con mayor número de informes sobre cantidad y ratio de reclamaciones resueltas mediante informe o allanamiento del Banco de España¹⁴¹⁹. Asimismo, este informe señala que el 35,9% de las rectificaciones son favorables a los reclamantes, pero dentro de la información aportada del Banco Popular no se encuentra evidencia sobre estos asuntos, ni las políticas adoptadas, o procedimientos realizados para llevar a cabo las rectificaciones de los informes del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones (DCMR) del Banco de España, puesto que éstos no son vinculantes para el Grupo.

Además, señala que parte de su política de gestión se ha enfocado a satisfacer las necesidades de clientes particulares, consolidándose como uno de los principales canalizadores de los ahorros de particulares, por lo que ha suscrito "casi 140 acuerdos a

¹⁴¹⁸ Informe Anual de Gobierno Corporativo, página 177.

¹⁴¹⁹ Memoria de Reclamaciones del Banco de España, 2013. Página 37. <http://www.bde.es>



nivel nacional con diversas agrupaciones de particulares, a los que se ofrecen condiciones especiales principalmente en productos de ahorro¹⁴²⁰. No se ha encontrado evidencia sobre el perfil de los clientes, características de las condiciones especiales, así como las evaluaciones de los consumidores, que permita examinar las acciones del Banco en esta materia.

Por otra parte, el Banco informa que ha creado una nueva área dirigido a clientes con altos patrimonios, - estimado entre los 150.000 y 750.000 euros - con una atención especializada y diferenciada del resto de clientes, y que han establecido las bases para posicionar al Banco como una referencia del segmento de clientes de rentas altas. Además, los grandes patrimonios cuentan con una entidad especializada Popular Banca Privada, y que tras la integración de Pastor Banca Privada, en el ejercicio 2013 la unidad supera los 5.000 clientes con un volumen de negocio superior a los 5.500 millones de euros. Se menciona dentro de sus servicios, sucursales propias, productos y servicios especializados, de modo de dar "cobertura a sus necesidades patrimoniales, permitiéndoles optimizar su rentabilidad y el impacto fiscal de sus decisiones"¹⁴²¹.

También informa que durante el año 2013 el Banco Popular adquiere el 100% de su Banca Privada y, ha colocado las bases para que en enero de 2014 la empresa ejecutase por 49,2 millones de euros la opción de compra que tenía sobre el 40% del capital social de Popular Banca Privada, que estaba en manos del Grupo Dexia desde el año 2001. Con ello, Popular Banca Privada se convierte "en el único banco independiente perteneciente a un grupo financiero español, especializado en la gestión profesional de este colectivo de clientes"¹⁴²².

Sería deseable que el Banco pueda aportar más información sobre qué medidas le ofrece a este tipo de clientes para optimizar la rentabilidad e impacto fiscal, para dar cuenta que no se menoscaba el aporte fiscal de grandes fortunas, en pos del beneficio de la sociedad.

Respecto a la atención de clientes, se informa que durante el año 2013 se ha finalizado el periodo de implantación del proyecto de modelo de calidad comercial, "El Perfecto Anfitrión" que está orientado a todos los empleados y a entregar una buena experiencia a los clientes en las oficinas. Sin embargo, no se aporta información sobre los resultados de empleados capacitados o alcanzados con esta iniciativa, ni impacto en los niveles de satisfacción de los clientes. Asimismo, informa que es miembro de la Asociación Española para la Calidad (AEC), principal foro de debate e intercambio de experiencias orientadas a promover en las empresas una cultura de calidad y desarrollo sostenible.

Por otra el Banco comunica que en este ejercicio se ha realizado la integración de los servicios de multicanal del Banco Pastor a la plataforma del Banco Popular, adecuando las funcionalidades en internet, móvil y telefonía; replicando y unificando los protocolos de atención, seguimiento y mejora de calidad.

Respecto al canal telefónico, se aporta información sobre los resultados de 64.681 encuestas telefónicas realizadas en 2013 para monitorizar la calidad de la atención prestada. En todos los indicadores presentados las calificaciones oscilan entre 8,82 a 9,46, pero no se aporta información sobre las variables medidas, porcentaje y perfil de los

¹⁴²⁰ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión social, página 91.

¹⁴²¹ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión económica, página 92.

¹⁴²² Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión económica, página 92.



clientes evaluados, alcance geográfico ni periodicidad de la misma, que permita valorar el impacto de estas cifras en los públicos destinatarios.

El canal móvil e internet por su parte, durante el año 2013 han comenzado a evaluar su servicio y como resultado han recibido "el nivel "A" otorgado por Aqmetrix, tanto en lo referente a las capacidades de consulta, operación y contratación, como en lo relativo a disponibilidad, rendimiento y servicio de atención al cliente"¹⁴²³.

Otros elementos de comunicación con los clientes son las redes sociales, para ello tiene un blog, Facebook y twitter, con éste último otorgan a los clientes un servicio a nivel informativo como de gestión de incidencias, donde ofrece respuesta en menos de 1 hora en el 81% de las consultas, para 606 seguidores. No aporta mayor información sobre sus otras plataformas, y satisfacción de los clientes de las respuestas entregadas por estos medios.

Respecto a las quejas, reclamaciones y consultas que le fueron presentadas al Grupo ascendieron a 19.803 casos, lo que supuso un aumento del 101,6% sobre la cifra del año anterior, quedando resueltas durante este ejercicio un total de 16.559, de las que 1.851 pertenecían al año 2012. A final de año quedaban pendientes de resolver 5.095 casos. Los 16.559 expedientes resueltos en el año 2013 suponen un aumento del 87,6% sobre el año 2012. El Servicio de Atención al Cliente del Grupo Banco Popular ha emitido en 2013 un total de 15.703 dictámenes, donde el 24,1% fue a favor del reclamante (3.792), y 6,5% quedo sin resolución (1.029), entre otros resultados sin especificar el alcance geográfico de éstas, ni categorías de quejas o reclamaciones a excepción de la cláusulas de suelo.

Asimismo informa que "de las anteriores incidencias, 958 se cursaron a través de los Servicios de Reclamaciones de los diferentes supervisores y se recibieron de los mismos 818 dictámenes"¹⁴²⁴. Estos organismos son el Banco de España, la Cámara Nacional de Mercado de Valores y Dirección General de Seguros, que dictaminan a favor del reclamante el 71,1% de las denuncias.

Sería deseable que el Grupo pueda aportar información sobre los mecanismos para resolver los dictámenes, órganos responsables, plazos, seguimientos e índice de satisfacción de los clientes respecto a las medidas adoptadas. Así como cuál es la correspondencia con el registro del Banco España; sobre el volumen de rectificaciones hechas por el Banco de España, y las resueltas a favor del reclamante.

No se evidencia información que permita conocer los motivos de estas denuncias, y los mecanismos de mejora que ha implementado el Banco para evitar este aumento en las tasas de quejas y reclamaciones de sus clientes, ni cómo se relaciona con los altos índices de satisfacción que presenta de sus clientes.

Referente a la publicidad del Banco, señala que asume el compromiso de facilitar información veraz y transparente de las condiciones y características de los servicios y productos, por que cumple de forma rigurosa con las normativas de los países donde opera y observa los principios de ética publicitaria. Además, informa ", en 2013 no se ha

¹⁴²³ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión económica, página 97.

¹⁴²⁴ Memoria 2013, Banco Popular. Cuentas Anuales Consolidadas. Página 282.



producido ningún incidente que haya conllevado imposición de multa o sanción significativa en relación con la información publicitaria ofrecida sobre los productos.”¹⁴²⁵.

También, hace mención a su adhesión a Autocontrol, un asociación sin ánimo de lucro que gestiona el sistema de autoregulación publicitario español; y que su publicidad está sujeto al Código de Conducta Publicitaria de Inverco; y que la publicidad que realicen las entidades de crédito pertenecientes al Grupo “sobre operaciones, productos o servicios financieros donde se haga referencia a su coste o rendimiento, para el público, está sometida tanto a la implantación interna de la directiva MiFID Como al régimen de supervisión por parte de las instituciones públicas correspondientes”¹⁴²⁶.

Para la protección de datos, el Banco informa que ha adoptado normas y procedimientos para la seguridad de sistemas informáticos y cumplir con las exigencias legales que establece la sociedad de la información, el comercio electrónico y el tratamiento de datos de carácter personal. También, informan a los clientes en los contratos sobre los derechos que le otorga la Ley orgánica de Protección de datos en cuanto a la utilización de sus datos personales.

Al respecto, en el ejercicio del año 2013, el Grupo ha recibido requerimientos de información y ha sido objeto de una inspección de la Agencia Española de Protección de Datos, consecuencia de una denuncia presentada contra bancopopular-e S.A.U., que resultó archivada”¹⁴²⁷. Además, se han iniciado procedimientos sancionadores Banco Popular Español S.A. y otro a Pastor de mediación y se han recibido dos resoluciones de archivo en las que se estiman las alegaciones presentadas por Banco Popular y Pastor de mediación en los procedimientos sancionadores abiertos. Por último ha “recibido cuatro resoluciones sancionadoras, tres contra Banco Popular y una contra Banco Pastor (hoy Banco Popular Español). De dichas resoluciones, tres de ellas se refieren a procedimientos sancionadores iniciados en el ejercicio de 2012 que están siendo objeto de recurso contencioso administrativo frente a la Audiencia Nacional. Además, la Agencia Española de Protección de Datos, sancionó con una multa de 50.000 euros a Pastor Servicios Financieros EFC SAU por un procedimiento iniciado en el año 2012”¹⁴²⁸.

Sería deseable que el Grupo, no sólo mencione estos casos, sino que aporte información que permita conocer los motivos de dichas sanciones, los mecanismos adoptados para prevenir estos hechos, la gestión y responsables de dichas denuncias, en definitiva datos que permitan evaluar la respuesta del Grupo en pos de mejorar la protección de sus clientes en estas materias.

4.8. Gobierno corporativo

El Grupo Banco Popular presenta un informe Anual de Gobierno Corporativo para sociedades anónimas cotizadas, de acuerdo al modelo de reporte oficial de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. El informe es accesible, ya que se encuentra disponible en su web corporativa. En este sentido, la información está enfocada al conjunto de la

¹⁴²⁵ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión económica, página 99.

¹⁴²⁶ Ídem.

¹⁴²⁷ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión económica, página 100.

¹⁴²⁸ Ídem



sociedad. El lenguaje es técnico pero razonablemente comprensible para una persona no experta en esta materia.

El Gobierno Corporativo se ejerce además, por la Junta de Accionistas, el Consejo de Administración y sus cuatro Comisiones: Comisión Delegada, Comisión de Auditoría y Control; Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses; y Comisión de Riesgos

El Consejo está compuesto por 17 miembros: 14 Consejeros externos (82%), que se dividen en "8 Consejeros dominicales, 5 Consejeros independientes y un Consejero incluido en la categoría "otros Externos" por haber sido Consejero ejecutivo hasta 2009"¹⁴²⁹; y 3 Consejeros ejecutivos (18%). Asimismo, "el 41% tienen menos de 55 años, el 47% entre 56 y 70 y el 12% restante más de 71. El 82% son hombres y el 18% mujeres, mientras que el 35% son personas jurídicas y el 65% personas físicas. Asimismo, el 12% son de nacionalidad extranjera"¹⁴³⁰.

En relación a la composición del Consejo de Administración, durante el ejercicio se han adoptado acuerdos para adaptarse a los estándares de buen Gobierno, entre los que destaca:

- Disminución del número de Consejeros, a 15 como máximo que se efectuará de manera progresiva hasta la Junta General Ordinaria de 2014. En el ejercicio anterior comenzaron la reducción, dado que no se ajusta a las consideraciones del CNMV.
- Limitación a 75 años de la edad máxima de permanencia en el cargo de Consejero, a excepción de los Consejeros dominicales.
- Separación de funciones del Presidente del Consejo de Administración y el Consejero Delegado de la Entidad, este último con plenas funciones ejecutivas.
- Consejero independiente coordinador, mediante la figura del Vicepresidente independiente del Consejo de Administración; que puede coordinar las preocupaciones de los Consejeros externos, y para dirigir la evaluación del Presidente por el Consejo, entre otros.
- Se han sentado las bases para la Constitución del Consejo Asesor Internacional, cuya función es colaborar en la estrategia de negocio a nivel global con el Consejo de Administración.

Sobre la composición del Consejo de Administración, este debe ser visado por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, que verifica el cumplimiento de las reglas internas, leyes y limitaciones e incompatibilidades de altos cargos de la banca privada. "Asimismo, conforme al citado artículo del Reglamento del Consejo, durante el ejercicio del cargo ningún Consejero podrá aceptar su designación como Consejero o Directivo de otro Banco, Empresa de Servicios de Inversión, Entidad de Seguros o cualquier otra entidad financiera sin la autorización expresa y previa del pleno del Consejo de Administración, cuando esa entidad desarrolle su actividad, en todo o en

¹⁴²⁹ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Gobierno Corporativo, página 35.

¹⁴³⁰ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Gobierno Corporativo, página 35.



parte, dentro del ámbito de actuación de Banco Popular o sus entidades filiales¹⁴³¹ En este sentido, informa que para el nombramiento de Consejeros por cooptación se debe contar con la propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos; que debe cuidar por proveer nuevas vacantes.

Al igual que el año anterior, el Banco informa que las propuestas de nombramiento o reelección del Consejo de Administración se elevan a la Junta General, mediante un proceso formal y transparente. Para ello, debe proveer que los procedimientos de selección no posean sesgos implícitos que dificulten la selección de Consejeras; y la empresa busque intencionadamente, e incluya entre los potenciales candidatos, a mujeres que reúnan el perfil profesional buscado.

Respecto a la presencia de las mujeres en el Consejo de Administración, informa sobre los nombramiento de mujeres: Consejera a D^a Helena Revoredo (2007), Consejera a Doña Ana María Molins (2011) y representante físico de la Fundación Barrié a Doña Ana José Varela (2012). Dentro de los argumentos para explicar el bajo número de mujeres presentes, el Banco explica que “la citada Comisión evalúa los conocimientos y experiencia de los Consejeros y define las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos, valora el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar bien su cometido, y vela para que los procedimientos establecidos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de Consejeras y que el Banco busque, deliberadamente, e incluya entre los potenciales candidatos, mujeres que reúnan el perfil profesional buscado¹⁴³².

Es deseable dada la baja presencia de la mujer en el Consejo de Administración, que el Banco aportara más información de cómo va a cumplir con la Ley Orgánica para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres del año 2007, que introdujo medidas tendentes a la discriminación positiva de las mujeres en el ámbito de su representación política, a incrementar la participación de las mujeres en los Consejos de administración de las sociedades mercantiles a un 40%.

En el informe Anual no se identifican beneficiarios de forma agregada, sobre cláusulas de garantía o blindaje, para casos de despido o cambios de control a favor de los miembros de la Alta Dirección, incluyendo los Consejeros ejecutivos, de la sociedad o de su grupo. Por lo que el Banco no posee cláusulas de blindaje para sus altos ejecutivos.

La evaluación de desempeño del Consejo de Administración, sus Comisiones y funciones del Presidente y Consejero Delegado se realiza de manera anual. En esta línea durante el ejercicio 2013, el Consejo de Administración, “ha aprobado la política de evaluación de la idoneidad de Consejeros, directores generales o asimilados, responsables de funciones de control interno y otros titulares de puestos clave para el desarrollo diario de la actividad bancaria”¹⁴³³. En este sentido, se ha realizado una evaluación del Consejo de Administración y sus miembros bajo estos parámetros y se ha comunicado al supervisor. Asimismo, señala que en la web del Consejero se han incorporado capsulas formativas sobre “Prevención de Blanqueo de Capitales, LOPD y Cumplimiento Normativo o formación corporativa general para nuevos miembros del Consejo. Asimismo, en el Plan Transversal

¹⁴³¹ Informe Anual de Gobierno Corporativo, página 142.

¹⁴³² Informe Anual de Gobierno Corporativo, página 141.

¹⁴³³ Memoria Anual 2013. Banco Popular. Informe de Gestión, página 21.



de Formación en Responsabilidad Corporativa para el período 2014-2016, se han incluido acciones formativas específicas para Consejeros en esta materia”¹⁴³⁴.

Es deseable que el Grupo, pueda aportar información sobre los procedimientos y resultados de las evaluaciones realizadas, y consideraciones – si las hubo – de parte del supervisor; así como el impacto y alcance de las acciones formativas señaladas, para conocer el desempeño del Banco en estas materias.

El Consejo de Administración, previa propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, es quien se encarga de la aprobación anual de las retribuciones de los Consejeros y de la Alta Dirección del Banco. Esta política se somete a votación de la Junta General de Accionistas, como punto separado del orden del día y con carácter consultivo. Cabe destacar que el total de asistencia a la última Junta General de Accionistas en total fue de un 51,05% (porcentaje de presencia física, representación y voto a distancia).

La política de retribución establece las principales características de los sistemas de previsión aplicables y los condicionantes que establecen la posibilidad de ocurrencia, de los conceptos retributivos de carácter variable, además del importe de los componentes fijos.

Los únicos miembros del Consejo que son retribuidos son los Consejeros ejecutivos, quienes en el ejercicio 2013, recibieron la cantidad de 3,175 miles de euros, incluida la retribución fija y variable. “De acuerdo con el Sistema de Retribución Variable Anual 2013, el 50% de la retribución variable se abonará durante el primer trimestre de 2014, difiriéndose el restante 50% para ser abonado por tercios durante los años 2015, 2016 y 2017, sujeto a las condiciones establecidas para su percepción”¹⁴³⁵.

Asimismo, el Banco señala tener compromiso por la cobertura de pensiones de Consejeros beneficiarios, y los derechos consolidados y las reservas matemáticas vinculadas a los derechos pensionables de los administradores actuales, que “ascienden a 6.602, 4.077, 2.913, 9.742 y 14.278 miles de euros respectivamente, lo que suma 37.612 miles de euros que, unidos a los 35.761 miles de euros de otros Consejeros anteriores, ascienden a un total de 73.373 miles de euros al 31 de diciembre 2013”¹⁴³⁶.

Por otra parte informa que la retribución total de la Alta Dirección, durante el ejercicio 2013 es de 5.182 miles de euros, que incluye la retribución fija y la variable. “De acuerdo con el Sistema de Retribución Variable Anual 2013, el 50% de la retribución variable se abonará durante el primer trimestre de 2014, difiriéndose el restante 50% para ser abonado por tercios durante los años 2015, 2016 y 2017, sujeto a las condiciones establecidas para su percepción”¹⁴³⁷. Al igual que los Consejeros, el Banco tiene compromisos por pensiones a favor de los miembros de la Alta Dirección, de un total de 1.504 miles de euros y los derechos consolidados y las reservas matemáticas vinculadas a los derechos pensionables de este personal ascienden a 12.172 miles de euros al final del año.

¹⁴³⁴ Ídem.

¹⁴³⁵ Informe Anual de Gobierno Corporativo, página 141.

¹⁴³⁶ Informe Anual de Gobierno Corporativo, página 143.

¹⁴³⁷ Informe Anual de Gobierno Corporativo, página 144.



En ambos casos, es deseable que el Banco aporte datos desagregados 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.

Durante este ejercicio la Junta General Ordinaria de Accionistas, aprobó un Plan de Retribución Variable a largo plazo en acciones del Banco Popular, para los ejercicios 2013 a 2016, dirigido a los miembros de su equipo directivo, Consejeros ejecutivos, miembros del Comité de Dirección y de la Alta Dirección. El cual está basado “en la asignación a sus beneficiarios de un número de unidades, que se concederán por ciclos de cuatro años de duración cada uno (2013, 2014, 2015 y 2016), y que servirán de base para el cálculo de las acciones que serán entregadas, en su caso, a los respectivos beneficiarios del Plan, en los años 2017, 2018, 2019 y 2020, siempre y cuando se cumplan los objetivos recogidos en el mismo”¹⁴³⁸. Asimismo señalan, que en el ejercicio 2012, los Consejeros y miembros de la Alta Dirección no percibieron cantidad alguna al no haberse cumplido las condiciones del Plan de retribución variable diferido y condicionado aprobado por la Junta General de Accionistas ese mismo año.

Asimismo, informa que el sistema retributivo de Banco Popular está sujeto a los requerimientos establecidos en la Directiva 2010/76/UE, de 24 de noviembre de 2010, sobre supervisión de las políticas de remuneración, y con los principios del CEBS. No obstante, es deseable, que el Banco aporte más información sobre las variables consideradas, y objetivos propuestos de las condiciones establecidas, así como las medidas que se han tomado para prevenir estos resultados.

Respecto de la Junta de accionistas, se informa que durante el año 2013 se realizó una sola reunión a la pudieron asistir físicamente los accionistas titulares de un mínimo de 1.000 acciones; y que para próximas Juntas podrán asistir físicamente los accionistas que dispongan al menos de 200 acciones; y quienes posean un número inferior de títulos pueden delegar su representación en otra persona, aunque esta no sea accionista, así como ejercitar sus derechos a voto y representación por medios de comunicación a distancia.

Respecto al canal de denuncias del Código de Conducta, de irregularidades de naturaleza financiera y contable; y/o actividades irregulares o fraudulentas en el seno de la organización se ha implementado un acceso directo vía intranet del Banco. Estas denuncias confidenciales son tratadas, analizadas y gestionadas por la Unidad de Vigilancia del Canal de Denuncias y del Código de Conducta, y posteriormente son puestas en conocimiento de la Comisión de Auditoría y Control.

Al respecto señala que durante el ejercicio 2013, se han recogido dos denuncias, y sólo una de ellas afectaba directamente al Código de Conducta, que fue resuelta en tiempo y forma según lo establecido en la normativa del mismo. No se encuentra evidencia sobre los procedimientos realizados, que permitan conocer los resultados de dicha denuncia, las razones para desestimar una de ellas, y las medidas correctoras oportunas de las mismas.

¹⁴³⁸ Memoria 2013. Banco Popular. Cuentas Anuales Consolidadas Banco Popular. Página 278.



5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,23**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,19**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,42**, situándose en el estadio de *información escasa*.

El Banco informa que es el Consejo de Administración en pleno el que aprueba el Plan de Responsabilidad Social Corporativa. Durante este ejercicio del año 2013, se ha definido el Plan Director Horizonte 2020, para el periodo 2013 - 2020. El cual tiene un carácter plurianual que engloba toda su gestión empresarial en cuatro dimensiones: estructural, económica, social y ambiental. Además, señala que su implementación se hará de forma anual de acuerdo a la materialidad de los asuntos, considerando las necesidades del banco y expectativas de los grupos de interés.

La misión del Plan de RSC, es "apoyar la creación de valor sostenido a largo plazo para los accionistas a través del desarrollo de un modelo de negocio responsable"¹⁴³⁹. La Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, "tiene que proponer y verificar el cumplimiento de la política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo y la redacción del Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa"¹⁴⁴⁰. A su vez, la Oficina de Responsabilidad Corporativa, depende directamente de la Secretaría del Consejo de Administración, y se encarga de definir la estrategia en esta materia y dinamizar su implantación, como un elemento transversal a todas las acciones de la organización, así como de reportar periódicamente ante la Alta Dirección los avances conseguidos.

Durante este ejercicio el Banco informa que se llevado a cabo proceso de identificación, segmentación y priorización de sus grupos de interés, determinando las características específicas de cada colectivo, donde se han fijado objetivos y definido las diferentes actuaciones que el Grupo desarrolla para dar respuesta a las demandas de cada uno de ellos. Al respecto el Banco informa por un lado, que se ha analizado información pública y que se ha solicitado la opinión a los principales prescriptores en la materia, y por otro, que ha realizado un análisis interno con diferentes actores de la compañía.

Sin embargo, cómo se ha mencionado, este análisis de materialidad, no hay evidencia de un diálogo directo y bidireccional, con los grupos de interés identificados, ni procesos de consultas diferentes a las encuestas de satisfacción, web, fichas de evaluación o mecanismos de quejas; así como tampoco se informan sobre mecanismos de cómo los grupos de interés han priorizados los temas en la construcción de la matriz de materialidad que presenta el Banco. Tampoco hay evidencias de la gestión de posibles demandas recibidas, su identificación y legitimación de las mismas; ni evidencias de participación de las partes interesadas en el desarrollo del informe, creación de indicadores relevantes o procesos de verificación de la información aportada por parte de las mismas.

¹⁴³⁹ Informe Integrado 2013. Banco Popular. Modelo de Negocio. Página 55.

¹⁴⁴⁰ Memoria Anual 2013, Banco Popular. Informe Anual de Gobierno Corporativo, página 158.



Por lo que la gestión e información aportada de los diferentes canales de comunicación (informes escritos, web corporativa, site de determinadas campañas) se puede inferir que puede responder más a criterios de comunicación dirigidos a grupos de interés específicos (accionistas, inversores y empleados) vinculados con la gestión económica del negocio.

Respecto a la gestión de riesgos, este año el Banco da cuenta de un mapa de riesgos, que incluye 15 riesgos externos e internos, con diferentes niveles de gravedad en diferentes ámbitos de actuación incluyendo los aspectos sociales y ambientales. Dentro de estos los riesgos asociados al cambio en ámbito social, se identifican los siguientes riesgos: cambios demográficos y sociales con especial atención a los derivados de la crisis, reducido nivel de bancarización de los colectivos en riesgo de exclusión social, e incremento de las demandas sociales de los grupos de interés. En el ámbito ambiental, se mencionan los riesgos de: aparición de nueva regulación en materia medioambiental e incremento de las demandas medioambientales de los grupos de interés.

Al respecto, no se aporta información que permita conocer cómo se gestionan los riesgos actuales y potenciales de impactos sociales o medioambientales de su actividad; ni los mecanismos de reparación ante la vulneración de los mismos, como es el caso de los derechos de los consumidores con cláusulas abusivas en sus contratos. Tampoco se hace referencia a los procedimientos para examinar las potenciales consecuencias en la adquisición de entidades en países con riesgo de vulneración de los derechos humanos, o laborales, entre otros aspectos.

Este año el Banco para su comunicación anual ha implantado para el enfoque de su contenido como en lo referente a la definición y calidad de la información, el Sistema de Reporte Integrado, enfoque proporcionado por el International Integrated Reporting Council (IIRC), alianza compuesta por reguladores, inversores, empresas, profesionales de contabilidad y organizaciones gubernamentales; y ha incorporado las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) y su nueva guía G4 y en el suplemento sectorial financiero.

Asimismo, informa que se ha verificado mediante auditores externos el informe integrado, donde obtuvo la calificación "de conformidad-exhaustiva" de GRI, según las directrices del G4, cuya valoración indica que se incluyen tanto los elementos fundamentales de una memoria de responsabilidad Corporativa como una descripción detallada del desempeño relativo a los aspectos materiales.

No obstante, en la presentación de resultados en la mayoría de los indicadores no incluye de manera homogénea los tres países donde está presente, dado que principalmente aporta datos de España. Tampoco aporta información suficiente sobre su desempeño en filiales y participadas foráneas. Respecto 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 Allianz Popular Holding.

El Banco no aporta datos de forma homogénea sobre las evaluaciones formales de las actividades y sus impactos; objetivos de sus ámbitos de actuación y planes de acción concretos; sus sistemas de supervisión y cuadros de indicadores relevantes y con información consistente del progreso.



Al igual que en el ejercicio anterior, no se aporta datos e indicadores relevantes en los ámbitos de actuación del Banco, ni se identifican los aspectos y/o impactos que pueden tener consecuencias negativas para algún grupo de interés, la estrategia para abordarlos y las prioridades en su gestión.

Por otra parte, si bien este año el Banco se ha suscritos a los Principios del Ecuador, estos los implementa para proyectos de gran envergadura económica, (igual o superiores a los 10 millones de dólares) y no se evidencia un análisis relativo a la actividad financiadora e inversora que incorpore los criterios sociales y ambientales en su desarrollo, para proyectos de menor cuantía; siendo ésta la principal actividad del grupo, apreciándose la preponderancia de los aspectos exclusivamente económicos en las decisiones y la estrategia de la entidad. Lo cual es deseable dada las denuncias de organizaciones civiles respecto a la financiación de armas.

En general, la información aportada no permite al lector extraer conclusiones sobre el desempeño del Banco durante este ejercicio. Puesto que no se informa sobre las razones o aporta explicaciones cuando los resultados son negativos, la tendencia es negativa o bien, no se cumplen con los objetivos propuestos. En este sentido, no se evidencia un compromiso con la rendición de cuentas, sino más bien hay una ausencia de información que permita conocer los planes de acción implementados para corregir los desajustes, resultados no esperados o sanciones recibidas en el transcurso de este ejercicio.

El examen de la eficacia de los principales ámbitos de actuación del Plan Director, resulta difícil de medir, dado que no se informa sobre los objetivos planteados, ni se identifican responsables de las líneas de gestión que permita medir y cuantificar los resultados obtenidos.

En materia de derechos humanos, la empresa informa sobre su principio de Observancia, y acciones formativas al respecto, y que este año no se han producido incidentes de violación a los mismos. Sin embargo, no se evidencia un proceso de diagnóstico y análisis de la naturaleza de los países en los que opera y los riesgos asociados, que permita incorporar la debida diligencia acorde 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.

Al igual que el ejercicio anterior, el Grupo mantiene los compromisos externos respecto al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, SpainSIF, y Carbon Disclosure Project.

Al igual que el ejercicio anterior, es deseable que aporte mayor información sobre la política de la empresa 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, es deseable que el Banco, asuma un compromiso de no invertir en estos productos, luego de que el Congreso aprobara en Abril de 2012 una PNL sobre inversiones financieras especulativa sobre bienes de primera necesidad, reconociendo así necesidad de regular la especulación alimentaria.

El Banco Popular no aporta información sobre si emplea 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. Sería deseable que lo incorpore en



futuros informes dado que si ejerce el control de forma responsable, como indica la iniciativa de los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI), podría suponer un elemento tractor en la adopción de comportamientos responsables por parte de las empresas cotizadas. Asimismo, no hay evidencias 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.

Las referencias e información aportada sobre los programas y proyectos de beneficio social, son insuficientes para examinar la cobertura, alcance y perfil de los beneficiarios, así como los impactos y consecuencias a nivel social, económico y ambiental; tampoco se evidencia los organismos responsables, objetivos planteados, indicadores y procedimientos de evaluación, ni resultados que permitan inferir los beneficios para las comunidades afectadas, usuarios y retornos sociales al Banco.

La política de riesgos está principalmente enfocada a la gestión financiera y operativa, destacando el blanqueo de capitales, la lucha contra el fraude y la protección de datos, pero no se especifica cómo se lucha contra la corrupción y el soborno ni cómo se impide un posible tráfico de influencias.

La revisión – como en informes anteriores - se ha llevado a cabo de acuerdo a la Norma ISAE 3000 del IASSB, y “GBP ha sometido a revisión por parte del auditor externo la información de los “Sistemas de Control Interno de la Información Financiera” remitida a los mercados para el ejercicio 2013. El alcance de los procedimientos de revisión del auditor se ha realizado de acuerdo con la Circular E 01/2012 del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España del 25 de enero de 2012”¹⁴⁴¹. 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.

¹⁴⁴¹ Memoria Anual 2013. Banco Popular. Informe Anual de Gobierno Corporativo, página 105.



BANCO SANTANDER S.A./GRUPO SANTANDER (Santander)

1. Datos generales

Productos/servicios

En el ejercicio 2013, el Banco Santander ofrece a sus clientes los siguientes productos/servicios:

- Identificados por la compañía: Banca Comercial, Banca Mayorista, Gestión de Activos y Seguros.
- Identificados adicionalmente en el listado de compañías del grupo: 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

En el ejercicio 2013, el Banco Santander opera o tiene presencia en los siguientes países y territorios:

Alemania, Angola, Arabia Saudí, Argentina, Austria, Bahamas, Bélgica, Brasil, China, Chile, Colombia, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Guinea Bissau, Guernsey, Holanda, Irlanda, Islas Caimán, Isla de Man, Italia, Jersey, Luxemburgo, Marruecos, México, Noruega, Panamá, Paraguay, Perú, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, Suiza, Uruguay.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, el Banco Santander informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good
- Dow Jones Sustainability
- Ethibel

Normativa Internacional

En el ejercicio 2013, el Banco Santander informa sobre su compromiso con respecto a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Declaración Tripartita de la Organización Internacional del Trabajo sobre empresas multinacionales y la Política social.
- Convenio Marco sobre Cambio Climático de la ONU-Protocolo de Kioto



- Normas ONU E. Multinacionales

Estándares voluntarios

En el ejercicio 2013, el Banco Santander informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Código Conthe
- Global Compact
- Guía Directrices OCDE E. Multinacionales
- Principios de Ecuador (Entidades Financieras)
- UNEP Finance Initiative
- Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNPRI)
- Carbon Disclosure Project
- Banking & Environment Initiative
- Grupo Wolfsberg
- Mesa Redonda sobre Soja Responsable
- Grupo de trabajo de ganadería sostenible

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 2013	MS
INFORME ANUAL 2013	IA
INFORME DE AUDITORÍA Y CUENTAS ANUALES 2013	IACA
INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO 2013	IGC
ESTATUTOS DE BANCO SANTANDER S.A.	ES
INFORME DE LA COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES	ICNR
POLÍTICA SOCIAL Y AMBIENTAL	PSA
POLÍTICA DE GRUPO SANTANDER EN DERECHOS HUMANOS	PDDHH
CÓDIGO GENERAL DE CONDUCTA	CGC



2. Tablas de resultados

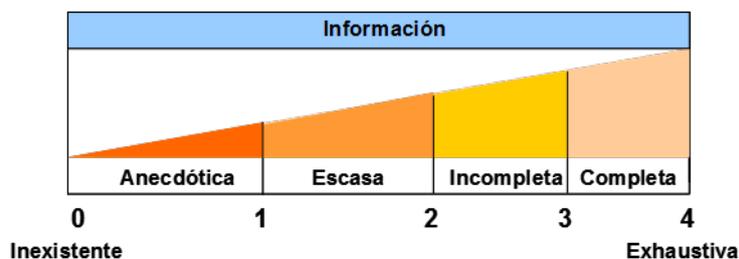
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,07
DERECHOS HUMANOS	0,74
COMUNIDAD	1,20
CORRUPCIÓN	2,00
CONSUMO	1,38
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,23
TOTAL EMPRESA	1,27

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,28
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,23

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

El Banco Santander es la mayor entidad financiera de España y de la Eurozona. Se trata de un banco global y multinacional, cuya actividad principal es la banca comercial, la cual comprende la banca de particulares, de empresas y financiación al consumo. El negocio de banca comercial aportó el 87% de los ingresos del Grupo en 2013.¹⁴⁴² A su vez, el Banco Santander es la entidad más importante del Grupo Santander, un grupo bancario formado por entidades financieras que realizan actividades de diversa índole, incluyendo la banca mayorista y la gestión de activos y seguros (véase el apartado 1 para mayor información).

El Grupo Santander presenta una gran diversificación geográfica. Su presencia se centra en diez mercados principales: España, Alemania, Polonia, Portugal, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina y Estados Unidos¹⁴⁴³. Además, tiene una cuota de mercado significativa en Uruguay y Puerto Rico, y presencia en China a través del negocio de banca mayorista y de financiación al consumo¹⁴⁴⁴. Los tres países del Grupo con mayor número de clientes son Brasil (28% del total), Reino Unido (24% del total) y España (15% del total).¹⁴⁴⁵ En 2013, el incremento del número de clientes fue especialmente importante en Brasil y México, donde el Santander apuesta por la expansión, así como en Polonia, debido a la integración de los clientes procedentes de Kredyt Bank.¹⁴⁴⁶

Tanto la diversificación geográfica como la de productos exponen al Grupo Santander a un elevado número de riesgos desde una perspectiva de sostenibilidad. El Grupo Santander reporta que su política de riesgos está *"orientada a mantener un perfil medio-bajo y predecible para el conjunto de sus riesgos, constituyendo su modelo de gestión de riesgos un factor clave para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo"*.¹⁴⁴⁷ El informe de sostenibilidad del Banco Santander se centra en el Gestión del riesgo reputacional y cumplimiento normativo. El objetivo del Grupo en materia de reputación es identificar los riesgos, reducir su probabilidad y mitigar su eventual impacto.¹⁴⁴⁸ En lo que respecta al cumplimiento normativo los objetivos del Grupo son por un lado, minimizar la probabilidad de que se produzcan irregularidades y por otro que las irregularidades que eventualmente pudieran producirse se identifiquen, se reporten y se resuelven con celeridad.¹⁴⁴⁹

No obstante, el Banco Santander tiene presencia en países con riesgos sociales y ambientales altos o extremo. Así, China, Colombia, México, Paraguay, Perú, Arabia Saudita, Guinea Bissau, Marruecos y Angola están catalogados como de alto y extremo riesgo en la vulneración de los derechos humanos según el Atlas Mundial de Riesgos elaborado por la empresa de riesgos Maplecroft. En tales países es de destacar la represión de la libertad de expresión y disidencia social por parte de las fuerzas de seguridad en regímenes opresivos, así como, la apropiación de tierras en países ricos en recursos naturales y la vulneración del derecho de consulta de los pueblos indígenas. Si orientamos nuestro enfoque hacia la

¹⁴⁴² IA p. 29.

¹⁴⁴³ IA. p.34.

¹⁴⁴⁴ Ibid.

¹⁴⁴⁵ IA p.28.

¹⁴⁴⁶ Ibid.

¹⁴⁴⁷ IA. p.168.

¹⁴⁴⁸ IS p.18.

¹⁴⁴⁹ Ibid.



discriminación, y más concretamente hacia la disparidad de género, de acuerdo con el *Global Gender Gap Index* elaborado por el Foro Económico Mundial¹⁴⁵⁰, China, Arabia Saudí, Marruecos, Brasil, Chile, Colombia, México, Paraguay, Perú o Uruguay presenta también riesgos altos o extremos. Un análisis respecto a los derechos de los trabajadores muestra que, nuevamente, China, Arabia Saudí, Marruecos, Argentina, Colombia, México, Panamá y Perú, suponen un riesgo extremo según el Índice Global de los Derechos de la CSI¹⁴⁵¹. Respecto al riesgo de corrupción, Transparencia Internacional reporta un riesgo alto o extremo en China, Arabia Saudita, Angola, Guinea Bissau, Marruecos, Argentina, Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Perú o Panamá¹⁴⁵². Finalmente, si analizamos un aspecto más ambiental y concretamente en relación al cambio climático, China, Argentina, Colombia, Paraguay, Perú, España presentan un riesgo alto o extremo de acuerdo con Índice de Cambio Climático elaborado por Germanwatch¹⁴⁵³.

De los párrafos anteriores se desprende que, la expansión del grupo en 2013 coincide con países que son catalogados recurrentemente como de riesgos sociales o ambientales altos o extremos, entre ellos China, México, Uruguay, Brasil,. A pesar de ello, el Banco Santander no reporta públicamente sobre la identificación de riesgos en tales países, ni en el informe de sostenibilidad 2013, ni en el correspondiente informe de revisión independiente. El Banco Santander no realiza tampoco un mapeo explícito por la financiación de actividades y empresas, así como con su actividad corporativa. Ello podría entrar en contradicción con el objetivo de mantener un perfil medio-bajo de riesgos.

En el ejercicio 2013 no se han encontrado nuevas evidencias o denuncias sobre riesgos relativos de la operativa en territorios ricos en recursos naturales y biodiversidad, en los que habitan comunidades indígenas, y en aquellos con altas tasas de pobreza y desigualdad, que sí se han identificado en años anteriores. No obstante, el Santander continúa aportando financiación a megaproyectos que han sido ampliamente cuestionados por sus impactos ambientales y sobre los derechos humanos de acuerdo con fuentes externas consultadas. Entre ellos, cabe destacar la financiación de represas en Brasil, en particular las del Río Madera¹⁴⁵⁴, y que han sido expuestas en informes anteriores realizados por el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. No existe evidencia que el Banco haya tomado ninguna acción al respecto con el objetivo de mitigar o remediar los riesgos. Notorio es también el caso de la granja de cerdos en el Valle del Huasco de la empresa Agrosuper, generadora de una crisis sanitaria en la comarca¹⁴⁵⁵ y en la que el Banco Santander es uno de los principales prestamistas¹⁴⁵⁶. También debe hacerse referencia a la financiación de la empresa petrolera *Pacific Rubiales* en Perú, que

¹⁴⁵⁰ Informe sobre la brecha de género mundial del WEF. Pretende medir la división de los recursos políticos, económicos y sociales entre las mujeres y los hombres, independiente del tamaño de la economía de cada país. El índice abarca puntuaciones desde 0,5 (donde hay más brecha de género) a 1 (donde no existe dicha brecha).

¹⁴⁵¹ El Índice Global de los Derechos de la CSI clasifica 139 países con relación a 97 indicadores internacionalmente reconocidos, a fin de evaluar dónde están mejor protegidos, en la ley y en la práctica, los derechos de los trabajadores y trabajadoras. La puntuación abarca desde 5+ (las peores condiciones laborales) a 1 (las mejores).

¹⁴⁵² El Índice de Percepción de Corrupción se basa (mediante encuestas) en la percepción de la corrupción en las instituciones públicas como los partidos políticos, la policía y los sistemas judiciales. La calificación se mide de mayor a menor, el 100 significa que un país está libre de corrupción y 0 indica que los sectores públicos de un país son corruptos.

¹⁴⁵³ El índice de cambio climático indica el nivel de exposición y vulnerabilidad a los eventos extremos, que los países deberían tener en cuenta como una advertencia y así estar preparados para los más frecuentes y/o más severos eventos en el futuro. La puntuación menor es 10,33 (el que más riesgo tiene) a 126,17 (los que menos).

¹⁴⁵⁴ Véase ODG (2010): "El complejo del Río Madera. Un caso de antiooperación española". Observatorio de la Deuda en la Globalización y Cátedra Unesco de Sostenibilidad, Universidad Politécnica de Cataluña.

¹⁴⁵⁵ Declaraciones del Ministro de Salud chileno en su visita a la zona el 21 de mayo de 2012.

¹⁴⁵⁶ Véase el informe citado en la nota 2 y los Estados Financieros 2011 y 2012 de Agrosuper S.A. y subsidiarias. http://www.agrosuper.com/wp-content/uploads/2013/03/Estados_financieros_PDF2012.pdf



amenaza las supervivencia de los la Tribu Matsés. Apoyados por la ONG *Survival International*, la Tribu Matsés ha pedido a las empresas que financian el proyecto, entre ellas el Banco Santander la retirada del apoyo financiero¹⁴⁵⁷.

Asimismo se mantienen las consideraciones reportadas en 2012 sobre la operativa en el contexto de crisis económica, los escándalos en el sector financiero y la desconfianza ciudadana generalizada en la banca, como el entorno de desempeño de la entidad en Europa y Estados Unidos¹⁴⁵⁸. En el caso español se mantienen en 2013 los diversos factores críticos para el sector financiero que habían sido identificados en 2012, que pueden extrapolarse a la situación en otros países en los que opera Santander: Sobreendeudamiento de las familias y empresas españolas procedente en el 90% del préstamos y créditos hipotecarios¹⁴⁵⁹, y la correspondiente restricción de crédito¹⁴⁶⁰; El alto número de desahucios de viviendas familiares¹⁴⁶¹; La intensa desaparición de empresas y empleo, exacerbada por la exclusión crediticia de la pyme¹⁴⁶².

También perduran una serie de riesgos globales identificados en 2012 que afectan a la actividad bancaria como el blanqueo de capitales, que mueve entre un 3% y un 5% del Producto Bruto Mundial¹⁴⁶³, lo que se traduce en cuota de poder económico, institucional y político del crimen organizado. Las crisis alimentarias vinculadas a la especulación con *commodities*, cuyo mercado de inversión se ha multiplicado por 12 entre 2003 y 2008¹⁴⁶⁴. La financiación de armamento, y en concreto armas controvertidas¹⁴⁶⁵. Impacto ambiental 'financiado' a través del Project Finance y otras fórmulas de crédito o inversión a proyectos y empresas, con importancia especial del impacto en la emisión de gases de efecto

¹⁴⁵⁷ Para más información, véase <http://www.survivalinternational.org/news/9329>

¹⁴⁵⁸ Véase, ADICAE, La Situación de Endeudamiento y Sobreendeudamiento Financiero de las Familias en la Actual Situación de Crisis Económica y del Crédito, http://adicae.net/archivos/publicaciones/Dictamen_ADICAE_CCU_sobreendeudamiento.pdf

¹⁴⁵⁹ Defensor del Pueblo, Crisis Económica y Deudores Hipotecarios: actuaciones y propuestas del Defensor del Pueblo (actualización 9 abril de 2012), http://webcache.googleusercontent.com/search?hl=en&q=cache:xq2RRIXQ74kj:http://www.defensordelpueblo.es/es/Documentacion/Publicaciones/monografico/Documentacion/informe_deudores_hipotecarios.pdf%2BCrisisecon%C3%B3mica+y+deudores+hipotecarios+actuaciones+y+propuestas+del+Defensor+del+Pueblo&&ct=clnk

¹⁴⁶⁰ Véase Banco de España, Informe Anual 2013.

¹⁴⁶¹ En España, la Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH) estima, según datos del Consejo General del Poder Judicial, que entre 2008 y finales de 2012 se produjeron 362.776 lanzamientos o desahucios. 2007 - 2012: Retrospectiva sobre Desahucios y Ejecuciones Hipotecarias en España, Estadísticas Oficiales e Indicadores. Ada Colau y Adrià Alemany. Enero 2013. Esto ha llevado a que en marzo del 2012 se aprobara el Real decreto ley de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, que incluye un Código de Buenas Prácticas Bancarias, de adhesión voluntaria para los bancos, en el que se contemplan medidas excepcionales para la resolución de los impagos procedentes de personas por debajo del umbral de exclusión social. En 2013 el número de desahucios sigue una tendencia al alza: http://economia.elpais.com/economia/2014/01/28/actualidad/1390909956_848206.html

¹⁴⁶² Para más datos, véase por ejemplo Banco de España (2012): Boletín económico, abril 2012. Encuesta del BCE sobre el acceso de las pymes a la financiación. 10 de abril de 2012.

¹⁴⁶³ Estimaciones del Fondo Monetario Internacional recogidas por Juan Miguel del Cid (2009): 'La prevención del blanqueo de capitales: una aproximación en el contexto de la UE'. ARI N° 103/2009. Fecha: 25/06/2009. Real Instituto Elcano.

¹⁴⁶⁴ Recientemente se han dado dos periodos de hambruna extrema, en 2008 y 2011. Durante la crisis de 2008 se estimó que la cifra de personas con hambre aumentó en 115 millones, 55 de ellas niños. (Ángeles Sánchez Díez y José Luis Vivero Pol (2011): La alimentación y la seguridad alimentaria mundial. Capítulo 5 de LA ECONOMÍA MUNDIAL EN TRANSFORMACIÓN. García de la Cruz, J. M., Durán Romero, G. & Sánchez Díaz, A. (coords.). Ed. Paraninfo.)

¹⁴⁶⁵ Entre 2007 y 2011 la banca concedió financiación a la industria armamentística española por un valor de 1.372 millones de euros (SETEM 2012, "Inversiones que son la bomba. Negocios de la banca con empresas españolas de armamento"). En 2012 aún 43.000 millones de dólares seguían invertidos por parte del sector financiero público y privado para la financiación de productores de bombas de racimo. IKV Pax Christi y FairFin (2012) "Worldwide Investments in Cluster Munitions: A shared responsibility".



invernadero¹⁴⁶⁶. Y las operaciones financieras con deuda pública, que han generado tanta desestabilización social en países en desarrollo (y también desarrollados) que la UNCTAD¹⁴⁶⁷ lanzó en enero de 2012 los Principios sobre Promoción de Otorgamiento y Toma Responsables de Préstamos Soberanos, por la “necesidad de que los acreedores y deudores compartan la responsabilidad en prevenir situaciones de deuda insostenibles”.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

En el Informe de Sostenibilidad de 2013 el Banco Santander realiza una exposición de su compromiso con la sociedad. No obstante, no hace referencia a la política fiscal del Grupo, así como no existe mención a los tributos devengados, ni en términos absolutos ni detallados en los diferentes países en los que opera. Para consultar dicha información, hay que recurrir al Informe de Auditoría y Cuentas de 2013, un documento auditado. El Informe de Auditoría y Cuentas es un documento técnico y complejo, lo que dificulta la obtención de información relevante por parte de la sociedad en general y los grupos de interés del banco en particular, como podría ser por ejemplo, el importe pagado por el Banco Santander en concepto del Impuesto de Sociedades. Por lo tanto, sería aconsejable que el Banco Santander incluyera en sus próximas memorias información relativa a la implementación de normas y principios sobre buena gobernanza fiscal (transparencia, intercambio de información y competencia leal en materia fiscal), en línea con las recomendaciones de la Unión Europea¹⁴⁶⁸.

En lo que concierne a la recepción de subvenciones y su detalle por país, el Banco Santander no hace la más mínima referencia, ni en el Informe de Sostenibilidad de 2013 ni en el Informe Anual de Cuentas Auditadas de 2013. Públicamente, el Santander defiende a través de las declaraciones de su presidente no haber recibido ayudas públicas durante el periodo de crisis¹⁴⁶⁹.

Otro aspecto clave de la RSC y fiscalidad que es necesario analizar es la actuación del Grupo Santander en paraísos fiscales. A continuación se incluye una tabla que identifica las sociedades pertenecientes al Grupo Santander domiciliadas en territorios considerados off-shore de acuerdo con la metodología del Observatorio de RSC:

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

¹⁴⁶⁶ Por ejemplo, Rainforest Action Network (2012) propone una metodología de cálculo de las ‘emisiones financiadas’ por la banca, basada en la propuesta del Protocolo GHG.

¹⁴⁶⁷ Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo.

¹⁴⁶⁸ Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas.

¹⁴⁶⁹ Véase por ejemplo: Botín presume en Brasil de no haber recibido ayudas públicas en ningún país”, 13/09/2013, <http://www.expansion.com/2013/09/13/empresas/banca/1379058489.html>

y “Botín recuerda que el Santander no ha recibido ayudas públicas”, 31/01/2012 <http://www.elboletin.com/index.php?noticia=48113&name=Econom>; y “Botín presume en Brasil de no haber recibido ayudas públicas en ningún país”, 13/09/2013, <http://www.expansion.com/2013/09/13/empresas/banca/1379058489.html>



Santander Bank & Trust Ltd.	Bahamas	Banca
Santander Investment Bank Limited	Bahamas	Banca
Santander Investment Limited	Bahamas	Sociedad de valores
Abbey National Securities Inc	Estados Unidos (Delaware)	Sociedad de valores
Capital Street Delaware LP	Estados Unidos (Delaware)	
Capital Street Holdings, LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Capital Street REIT Holdings, LLC	Estados Unidos (Delaware)	
CCAP Auto Lease Ltd.	Estados Unidos (Delaware)	
Chrysler Capital Auto Receivable LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Chrysler Capital Master Auto Receivables Funding LLC	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)	
Franklin Acquisition Funding LLC	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
Punta Lima, LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer ABS 1 Funding LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2011-A LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2013-B1 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2013-B2 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2013-B3 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2013-L1 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Captive Auto Funding 5 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Captive Auto Funding LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Credit Funding I 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 11 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Receivables 3 LLC	Estados Unidos (Delaware)	Auxiliar
Santander Consumer Receivables 4 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Receivables 7 LLC	Estados Unidos (Delaware)	Auxiliar
Santander Consumer Receivables 9 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Receivables Funding LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer USA, Inc	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Drive Auto Receivables LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Finance 2012-1 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Insurance Agency, US, LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Investment Securities, Inc	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Leasing, LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Shiloh III Wind Project, 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 Lease Holdings, LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Sovereign Real Estate Investment Trust	Estados Unidos (Delaware)	Financiera
Sovereign REIT Holdings, Inc.	Estados Unidos (Delaware)	
Banesto Holdings, Ltd.	Guernsey	Inversión mobiliaria
Carfax (Guernsey) Limited	Guernsey	Correduría seguros
Santander Consumer Finance Benelux B.V	Holanda	
Santander Financial Products plc	Irlanda	Financiera
Santander Insurance Europe Limited	Irlanda	Correduría seguros
Santander Insurance Life Limited	Irlanda	Correduría seguros
Totta (Ireland), PLC	Irlanda	Financiera
ALIL Services limited (Anteriormente conocida como Alliance & Leicester International Limited)	Isla de Man	Banca



Serfin International Bank and Trust, Limited	Islas Caimán	Banca
Totta & Açores Financing, Limited	Islas Caimán	Financiera
A & L CF (Jersey) Limited	Jersey	Leasing
Abbey National International Limited	Jersey	Banca
Capital Street S.A	Luxemburgo	
Imperial Holding S.C.A	Luxemburgo	Inversión mobiliaria
Santander Asset Management Luxembourg, S.A.	Luxemburgo	Gestora de fondos
Banco Santander S.A	Panamá	Sociedad de Valores
Banco Santander Puerto Rico	Puerto Rico	Banca
BST International Bank, Inc.	Puerto Rico	Banca
Santander BanCorp	Puerto Rico	Sociedad de cartera
Santander Financial Services, Inc.	Puerto Rico	Sociedad de préstamos
Santander Overseas Bank, Inc.	Puerto Rico	Banca
Santander Securities LLC	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

Conforme a la información recogida en 2013, el Grupo Santander posee 81 empresas fuera del territorio español y en países con menor presión fiscal. Respecto a 2012, ello supone un aumento de 2 empresas en números absolutos.

La información relativa a las entidades en territorios off-shore se ha obtenido del Informe de Auditoría de Cuentas Anuales de 2013¹⁴⁷⁰. Ni en la Memoria Anual de 2013 ni el Informe de Sostenibilidad de 2013 existe mención a tales sociedades. Es aplicable nuevamente la recomendación relativa a la implementación de principios de buena gobernanza fiscal.

Por otro lado, es conveniente destacar que la información proporcionada por el banco presenta un sesgo claramente positivo, orientándose a minimizar la importancia de las

¹⁴⁷⁰ Pag. 210.



sociedades presentes en paraísos fiscales. El Banco Santander, utiliza como referencia para determinar su presencia en territorios off-shore la clasificación realizada por la OCDE, que resulta ser menos restrictiva que la elaborada por Tax Justice Network o la de la Eurocámara. Asimismo, el Informe de Auditoría de Cuentas Anuales expresa la previsión que España firme en el futuro acuerdos de intercambio de información con Islas Cayman, Isla de Man, Jersey y Guernsey para dejar de considerarlos territorios de riesgo, por lo que entonces, de acuerdo con la información del proporcionada por el banco, "el Grupo Santander no mantendrá ninguna entidad en territorios off-shore"¹⁴⁷¹.

Asimismo, es importante resaltar el doble riesgo que entraña la presencia de entidades financieras en paraísos fiscales: por un lado, existe riesgo de elusión fiscal por parte de la propia empresa, es decir el riesgo que el Banco Santander eluda impuestos en los países en los que opera a través de sociedades radicadas en territorios off-shore. Por otro, debe considerarse el riesgo de elusión fiscal por parte de los clientes del Grupo Santander. Así, la presencia de sociedades del Grupo Santander en territorios con baja o nula fiscalidad para no residentes, puede facilitar también la operativa de sus clientes en tales territorios, clientes que a su vez presentan también un incremento del riesgo de elusión fiscal. A diferencia de otras empresas, los bancos tienen acceso a una inmensa cantidad de capital. Este capital puede ser utilizado como base para facilitar los mecanismos de evasión diseñados e implementados por otros de los que los bancos pueden beneficiarse, por ejemplo a través de la participación en los beneficios fiscales directamente o por condiciones de los préstamos más rentables¹⁴⁷².

Además, es cada vez mayor el número de investigaciones que establecen una relación entre fiscalidad y derechos humanos, y más concretamente que consideran el impacto de la política fiscal y tributaria en el disfrute de los derechos humanos de las personas que viven en la pobreza¹⁴⁷³. Las investigaciones apuntan a que bajos niveles de ingreso fiscales nacionales, en particular, podrían ser un obstáculo importante para el cumplimiento de la obligación del Estado de garantizar los derechos humanos.

El informe de la OCDE de 2009 "*Building Transparent Tax Compliance by Banks*" resalta el papel crítico del sector bancario en el desarrollo de sistemas fiscales transparentes y efectivos.¹⁴⁷⁴ La OCDE sostiene que, el conocimiento sobre el sistema fiscal y su interacción con los clientes, sitúa al sector bancario en una posición de responsabilidad única. El informe de la OCDE señala específicamente que los bancos deben ser alentados a ofrecer un grado de transparencia "por encima del mínimo legal requerido". Asimismo, dada la complejidad de los sistemas fiscales de los países en vías de desarrollo, es importante que los bancos que operan en esos países lo hagan de forma transparente y que tengan relaciones constructivas y de colaboración con las autoridades fiscales.

De esta forma, si bien la presencia de operaciones subsidiarias en paraísos fiscales no prueba la evasión o la elusión fiscal por sí misma, sí proporciona el tipo de la estructura internacional idónea para ello. Prueba de ello es que los paraísos fiscales han jugado un papel central en casi todos casos principales de evasión fiscal por parte de multinacionales.

¹⁴⁷¹ Pag. 61.

¹⁴⁷² Richard Brooks, The great tax robbery.

¹⁴⁷³ Véase, Relatora Especial sobre Extrema Pobreza y Derechos Humanos, Taxation Mayo 2014, UNDoc. A/HRC/26/28 y Human Rights o International Bar Association, Tax Abuses, Poverty and Human Rights - IBAHRI Task Force report (2014) disponible en: <http://www.ibanet.org/Article/Detail.aspx?ArticleUid=4A0CF930-A0D1-4784-8D09-F588DCDDFEA4>

¹⁴⁷⁴ Disponible en <http://www.oecd.org/tax/administration/buildingtransparenttaxcompliancebybanks.htm>



Hasta la fecha, ninguna de las declaraciones públicas hechas por el Banco Santander van más allá de un compromiso general de reducciones generales de la actividad en los paraísos fiscales. No existen criterios públicos que detallen lo que constituye un negocio legítimo y las razones que existen para realizar operaciones en estos territorios. En lo que respecta a las políticas adoptadas por el Banco, el Código General de Conducta del Banco Santander insta a los empleados a ejecutar el pago de impuestos obligatorio y legal en todos aquellos territorios donde se ubica el banco. Sin embargo, salvo esta referencia, no se ha encontrado ninguna mención sobre una política, compromiso, o estrategia fiscal corporativa, pese a que el Banco Santander cuenta con un sistema de gestión del riesgo reputacional y cumplimiento normativo muy sofisticados. Por todo ello se considera fundamental que, ante una amplia diversificación geográfica y de productos, que se establezcan de forma clara los parámetros de la política fiscal del Grupo Santander en línea con los principios de buena gobernanza fiscal.

4.2. Medioambiente

El Banco Santander expone en su Informe de Sostenibilidad un firme compromiso con el medio ambiente. En el informe se realiza una exposición detallada de su inversión en el medio ambiente y una identificación de su impacto a través un análisis de su huella ambiental.

El Banco Santander se ha adherido al Convenio Marco sobre Cambio Climático de la ONU-Protocolo de Kioto y a las principales iniciativas voluntarias en la materia, entre ellas, la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), los Principios de Ecuador, los Principios de Inversión Responsable (PRI), el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el Carbon Disclosure Project o la Banking & Environment Initiative.

Asimismo, el Grupo Santander cuenta con una Política Social y Ambiental. En la misma se expone que el Grupo Santander “considera claves los aspectos sociales y ambientales en los procesos de análisis del riesgo y toma de decisión en sus operaciones de financiación”.¹⁴⁷⁵ Así, en los procesos de aprobación de financiación, la Política Social y Ambiental establece que las unidades de riesgos contemplarán, como un elemento más de análisis, consideraciones de tipo económico, social y ambiental en relación con el proyecto de financiación analizado.¹⁴⁷⁶ También se establecen un listado de actividades que por su riesgo medioambiental no serán objeto de financiación, así como aquellas a las que se le presta especial atención. La Política Social y Ambiental se complementa con políticas sectoriales (defensa, forestal, energía y agua) que son nombradas como ejes del *Project Finance*. No obstante no están disponibles en la página web del Banco Santander, lo que sería altamente aconsejable.

Un claro déficit de la Política de Social y Ambiental es que el análisis de riesgos no engloba todas las operaciones, sino que se limita a aquellas de project finance, préstamos corporativos o préstamos puente con destino conocido. Falta además establecer un compromiso respecto a al reporte de las operaciones que han sido objeto de análisis, así

¹⁴⁷⁵ Política Ambiental p.3.

¹⁴⁷⁶ Ibid.



como la cuantificación de resultados esperados. Ello se traduce en que la única información que se reporta en la Memoria de Sostenibilidad de 2013 es relativa a las operativas cubiertas por los Principios de Ecuador, lo que se deriva de la obligación de informar sobre la implementación de tales principios una vez la entidad se adhiere a los mismos. A pesar de ello, el Informe de Sostenibilidad de 2013 no establece que se haya rechazado ninguna operación de financiación por incumplimiento de los requisitos sociales y ambientales de acuerdo con los Principios del Ecuador. Sí se reporta la exigencia de planes de acción y mitigación de los impactos sociales y ambientales en algunas operaciones. Aún así, la información revisada presenta una brecha importante entre el grado de desglose del desempeño ambiental de la financiación concedida en Brasil y el resto de países. Sólo en Brasil se informa del número de proyectos analizados, 2066, de los cuales 37 recibieron la recomendación de ser rechazados. Se omite informar sobre el número de proyectos que finalmente fueron rechazados. Tampoco se provee información sobre el volumen de financiación que el total de los proyectos suponen.

Es importante destacar también que la entidad se compromete a respetar la regulación ambiental de los países en los que opera, aunque no establece mínimos explícitos de cumplimiento para aquellos con regulaciones laxas, a lo que se remite a los Principios Ecuador. Sin embargo, los Principios Ecuador tienen un alcance reducido, pues sólo se aplican a la financiación de *proyectos con un costo de capital de US\$ 10 millones o superior*, lo que deja fuera una gran parte de la actividad financiera del Banco.

Si centramos nuestro foco de análisis en la banca comercial en España sí existe una mayor información cuantitativa y cualitativa sobre el análisis de riesgo ambiental realizado. Para ello, se utiliza una herramienta desarrollada por la propia entidad, VIDA. El Banco Santander reporta acerca de la evaluación y el seguimiento de los impactos identificados, pero no respecto a las medidas de prevención, como por ejemplo los parámetros por los que se deniega financiación. Así, en la Memoria de Sostenibilidad se informa que en 2013, la herramienta se aplicó a 44.048 clientes minoristas y corporativos, de los cuales el 86,5% es evaluado como riesgo medioambiental bajo o muy bajo. Se omite reportar sobre aquellos que fueron catalogados como de riesgo medio o alto.

Más completa es la información relativa a la huella ambiental, (certificaciones, residuos, consumo de materias primas y energía, etc.), en la que se incluyen referencias al número de empleados. La evolución presentada por la entidad es positiva en lo que se refiere a la reducción en el consumo de recursos y el aumento en el abastecimiento energético a través de energías renovables. No obstante, sería recomendable que dicha información se facilitara desglosada por países. Solamente se mencionan certificaciones ISO 14001 para dos edificios (uno en Santander y el otro en México), por lo que no queda claro si es el logro anual o se trata de las únicas certificaciones de este tipo en todo el grupo. Debería incluirse también información sobre procesos o sanciones ambientales, aunque sean inexistentes.

El Grupo Santander afirma que cuenta con Comité de cambio climático que tiene como objetivo identificar los riesgos y oportunidades de negocio en esta materia. Sin embargo se desconoce la composición de ese comité, si trabaja sobre un plan definido con objetivos y qué resultados ha tenido durante el ejercicio.



4.3. Protección de los derechos humanos

El Banco Santander adoptó en 2010 una política de derechos humanos. La política establece la posición de Santander en relación a los derechos humanos y establece los principios que inspiran su compromiso. La política se aplica a todas las actividades y sociedades del Santander, con independencia de naturaleza y lugar y se extiende a sus profesionales, clientes y proveedores y comunidades en las que ejerce su actividad. Se establece asimismo, que la política de derechos humanos está supeditada a la normativa nacional.

Sin embargo, la política es deficitaria respecto de la gestión o control de riesgos. Así, no se establece un sistema de identificación o evaluación de riesgos sobre los derechos humanos. La única evaluación de riesgo que menciona es a los Principios de Ecuador, la cual se relaciona principalmente con la evaluación de riesgos ambientales y ha sido objeto de amplia crítica en lo que concierne a derechos humanos¹⁴⁷⁷. Asimismo, igual que sucedía con los impactos ambientales, no se indica en qué circunstancias se deniega una financiación por vulneración de los derechos humanos. Además, un concepto tan fundamental como el de “debida diligencia”, sobretodo tras la aprobación de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, no se recoge en los materiales analizados.

No se incluye mención tampoco en la Política de Derechos Humanos a procesos de reparación. Tampoco se reporta en la Memoria de Sostenibilidad de 2013. Sólo se especifica la inexistencia de controversias dentro de la estructura corporativa respecto del trabajo infantil y forzado, temas que no son particularmente relevantes para el sector bancario directamente pero sí en su relación con terceros, teniendo en cuenta su operativa en países con un alto o extremo riesgos de vulneración de derechos humanos.

Relevante es también la relación con proveedores, de los cuales el 93% son locales y pertenecen a algunos países con alto riesgo en derechos humanos, que se nombran en el párrafo anterior. En la memoria de sostenibilidad de 2013 sólo se indica que se revisa su suscripción del Pacto mundial y se menciona que los que con catalogados 'de riesgo' se les valora. No obstante, no se proporciona información sobre los criterios que se utilizan para clasificar a un proveedor como de riesgo.

La política no establece tampoco referencia a las diferentes áreas geográficas en las que opera el Banco Santander. De acuerdo con el índice confeccionado por Maplecroft, este es el caso de China, Colombia, México, Paraguay o Perú, Arabia Saudita, Guinea Bissau, Marruecos y Angola. Así, en conformidad con la política de cumplimiento y reputación de la entidad, el Banco Santander debería considerar factores de riesgo como la represión de la libertad de expresión y disidencia social por parte de las fuerzas de seguridad en regímenes opresivos, así como, la apropiación de tierras en países ricos en recursos naturales y la vulneración del derecho de consulta de los pueblos indígenas. Si bien no existen evidencias de nuevos casos, el Banco Santander, todavía financia proyectos que pueden tener un alto impacto sobre los derechos humanos, como es el caso de la

¹⁴⁷⁷ Véase, Banktrack, Tiny Steps Forward on the Outside Job, Comments on the Equator Principles III (2012), disponible en:

http://www.banktrack.org/manage/ems_files/download/121010_tiny_steps_forward_bt_comments_on_epiii_final_0_pdf/121010_tiny_steps_forward_bt_comments_on_epiii_final_0.pdf



financiación de represas en Brasil, en particular las del Río Madera.¹⁴⁷⁸ Especial hincapié se debería hacer en el análisis de riesgos que entrañan China, México, Uruguay o Brasil, dada la expansión en tales territorios. De esta forma, sería recomendable que el Banco Santander incluyera en su Política de Derechos Humanos el compromiso de realizar un análisis de riesgo diferenciado en las diversas zonas de actuación, teniendo en cuenta la diversidad geográfica y operativa del grupo y las actividades que pueden impactar sobre los derechos humanos.

Por otro lado, el Banco Santander expone en su página web que cuenta con políticas sectoriales en materia de defensa, energía, agua y forestal. La política de defensa establece que Banco Santander no financiará proyectos relativos a la fabricación, comercio o distribución de minas antipersona, bombas de racimo, armas nucleares y armas químicas o biológicas. Además, el Banco solicita a los clientes que pudieran estar relacionados con el sector, la firma de una declaración de conformidad con la política de defensa.

Sin embargo, según el informe *Don't bank on the bomb* (No inviertas en la bomba)¹⁴⁷⁹, publicado por la International Campaign to Abolish Nuclear Weapons (ICAN) y la ONG holandesa IKV Pax Christi, que expone las inversiones de 298 entidades financieras en 27 empresas que tienen actividades en relación directa con las bombas nucleares entre los que se encuentra el Banco Santander: Boeing, EADS, Fluor, General Dynamics, Honeywell International, Rolls-Royce, Safran y Thales. Sería deseable que el Grupo Santander hiciese mención a este estudio y expresase su posición al respecto en la memoria de sostenibilidad.

Por su parte, la política de energía, agua y forestal son de aplicación a las operaciones de los Principios Ecuador, con las restricciones ya expuestas que esto conlleva. No obstante, las políticas sectoriales no están disponibles online en la página web del Banco Santander. Sería por tanto recomendable, en aras de una mayor transparencia la publicitación de las mismas.

Por último, es importante destacar también que la Política de Derechos Humanos no contiene un compromiso sobre la identificación y control del riesgo, así como tampoco una obligación de reportar sobre las posibles actividades financiadas por el banco que tengan un efecto adverso para los derechos humanos. La inclusión de tales principios alinearía en mayor medida la Política de Derechos Humanos del Banco Santander con los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, que como ya se ha mencionado son el desarrollo más importante en la temática de empresas y derechos humanos, convirtiéndose también en el estándar internacional de referencia, siendo implementado por parte de gobiernos, empresas y sociedad civil. En el mismo sentido, sería recomendable que el Banco Santander se uniera al Thun Group, una iniciativa sectorial formada por distintas entidades bancarias europeas con el fin de promover los derechos humanos del sector financiero desde el marco de los Principios Rectores. El Thun Group aprobó el año pasado una declaración que recoge unos Principios rectores sobre la responsabilidad de las empresas en los derechos humanos¹⁴⁸⁰.

¹⁴⁷⁸ Véase ODG (2010): "El complejo del Río Madera. Un caso de anticooperación española". Observatorio de la Deuda en la Globalización y Cátedra Unesco de Sostenibilidad, Universidad Politécnica de Cataluña.

¹⁴⁷⁹ No inviertas en la bomba. <http://www.dontbankonthebomb.com/wp-content/uploads/2013/10/DBOTB2013-FINAL.pdf>

¹⁴⁸⁰ Declaración del Thun Group de bancos.

http://bancaresponsable.com/wp-content/uploads/2013/10/thun-group_esp.pdf



4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

En lo que respecta a la protección de los derechos de los trabajadores, el Banco Santander toma la Declaración Tripartita de la OIT como referencia. El Banco Santander establece en la Política de Derechos Humanos el rechazo al trabajo infantil y se compromete a respetar las disposiciones del Convenio de la OIT o la edad mínima establecida en el marco legal del país correspondiente, cuando sea más exigente. Asimismo, el Banco Santander reconoce la libertad de asociación y negociación colectiva. No obstante, en su compromiso de respeto se remite a la normativa local en cuanto a su cumplimiento. Sería recomendable por tanto que el Banco Santander adoptase los estándares internacionales de la OIT cuando la legislación nacional sea más restrictiva. También sería aconsejable que la entidad reportase sobre el ejercicio efectivo del derecho a la negociación colectiva, reportando sobre el porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo. En relación a la libertad de asociación, no se ha encontrado evidencia en la información analizada del volumen de trabajadores sindicalizados por país, o referencias a huelgas o conflictos laborales de otra índole.

Respecto a los riesgos laborales, el Banco Santander cuenta con un sistema de prevención de riesgos y la promoción de la salud individual y colectiva. Se aportan algunos datos sobre el desarrollo e implementación de dicho sistema, en términos de salud y enfermedad. Sin embargo, no se proporciona información sobre los principales riesgos o accidentes, así como tampoco sobre los sistemas de certificaciones o de gestión u otros mecanismos de protección para garantizar su cumplimiento.

Por otro lado, el Banco Santander cuenta con Código de Conducta que prevé un canal de seguimiento (whistleblowing). Sobre el mismo se reporta en términos generales, sin desglose por país. En el Informe de Sostenibilidad de 2013 se indica que se recibieron más de 600 denuncias provenientes de Brasil, EE.UU, Reino Unido, Polonia y España.

Asimismo, el Banco Santander establece en el Informe de Sostenibilidad un desglose del colectivo de trabajadores, aportando información del número de trabajadores por empresa, región y tipo de contratación. El banco presenta los mismos porcentajes que 2012 respecto de la configuración de la plantilla por sexos (45% hombres y 55% mujeres). En lo que respecta a puestos de altos directivos el 83,7% están ocupados por hombres y sólo el 16,3 por mujeres. Dada la diferencia porcentual, sería aconsejable reportar sobre la ausencia de discriminación por razón de sexo en el acceso a puestos directivos. En lo que respecta a la tipo de contratación, el banco reporta que el 96,6% de los contratos son fijos y tan sólo el 3.4% son temporales. No se proporciona información sobre si la contratación se realiza por la propia entidad o través de Empresas Temporales de Empleo (ETP).

Por otro lado, es de lamentar que en línea con los años anteriores, se observa una notable reducción de la información relativa a la evolución salarial de los trabajadores. En el período de estudio sólo se provee información respecto al consejo de administración.

El Banco Santander expone en su Informe de que ha mantenido un diálogo permanente con las representaciones legales de los trabajadores cuyo objetivo es asegurar el entendimiento e interlocución entre las partes. Como resultado de la integración de Banesto y Banif en el Banco Santander, el Banco defiende que el diálogo ha adquirido especial relevancia. El Banco Santander informa en el Informe de Sostenibilidad que "los



procesos de negociación entre la dirección de la empresa y los representantes sindicales han culminado con la suscripción de acuerdos decisivos para el proceso de reordenación de plantillas de las sociedades fusionadas y para la homogeneización y homologación de condiciones laborales de los colectivos afectados por la integración”.¹⁴⁸¹ No obstante, no se cuantifica en la Memoria de Sostenibilidad de 2013 cómo la reestructuración ha afectado a la plantilla de trabajadores. El periódico Cinco Días, estimaba en enero de 2013 que el ajuste sería de 3.000 empleados y supondría el cierre de 700 sucursales.¹⁴⁸² El 23 de septiembre de 2013 se produjo un cierre casi simultáneo de 25 sucursales en el País Vasco, Aragón, La Rioja y Navarra y a 10 de octubre de 2013 el plan de prejubilaciones contaba ya con unos 1.000 trabajadores y el de bajas voluntarias se cerró en junio con 290 salidas.¹⁴⁸³ Sería recomendable que el Banco Santander reportara sobre los resultados finales en el Informe de Sostenibilidad de 2014.

4.5. Impacto en la comunidad

El Banco Santander sostiene que dentro del compromiso del banco con la comunidad persigue además de hacer bien su negocio, con ética y responsabilidad, generar valor tanto para el Banco como para sus profesionales, clientes, inversores y proveedores. De acuerdo con su Política Social y Ambiental y la Política de Derechos Humanos, la empresa se compromete a minimizar los impactos negativos de su actividad en las comunidades locales, y a fomentar la inclusión financiera y educativa.

Algunas de las medidas implementadas por el Banco Santander para obtener este objetivo y que el banco resalta en su Informe de Sostenibilidad son: su compromiso con la educación superior como elemento clave para el desarrollo social y económico de los países. En 2013 el Banco Santander invirtió 142 millones de euros, un 76% de su inversión social en 2013 en educación superior a través del programa ‘Santander Universidades’. También informa el Banco Santander sobre el lanzamiento de programas de microcréditos en países como Brasil, Chile o el Salvador, que en 2013 alcanza la suma de 331 millones de euros. Además el Banco Santander informa en la Memoria de Sostenibilidad las campañas que en diferentes países ha lanzado para el fomento de la educación financiera. Asimismo, se recogen con las iniciativas de voluntariado corporativo, la inversión en arte y cultura, biodiversidad y apoyo en situaciones de emergencia¹⁴⁸⁴.

Si bien la inclusión de información sobre la inversión en comunidad y la acción social es muy apreciada, sería muy recomendable que se complementase con una identificación, evaluación y corrección de los impactos negativos en la sociedad. Por ejemplo, en el reporte de la información relativa a microcréditos o las medidas de emprendimiento se podrían incluir datos que evidencien el apoyo a la bancarización, como los tipos de interés aplicados o la existencia de cuentas bancarias para rentas bajas. El Informe de Sostenibilidad presenta un sesgo muy marcado hacia la información positiva y destaca únicamente los logros de las iniciativas. En especial, sería aconsejable un análisis más detallado en aquellos territorios en los que tal y como se ha destacado al inicio de este

¹⁴⁸¹ Informe de Sostenibilidad, p.62.

¹⁴⁸² Véase, Cinco Días, Santander ajustará su plantilla en unos 3.000 empleados al absorber Banesto.

http://cincodias.com/cincodias/2013/01/03/mercados/1357432012_850215.html

¹⁴⁸³ Cinco Días, Santander da un giro a su estrategia con la creación de ‘megaoficinas’,

http://cincodias.com/cincodias/2013/10/09/mercados/1381344856_950224.html

¹⁴⁸⁴ Véase Informe de Sostenibilidad, p. 76 y ss para mayor información.



informe presentan un riesgo alto o extremo en lo que concierne a la vulneración de derechos humanos, discriminación, derechos de los trabajadores, cambio climático o corrupción. Para ello, sería recomendable que el Banco implementase un robusto sistema de gestión de los riesgos respecto a las comunidades locales, que por el momento se remiten únicamente a los Principios de Ecuador.

Respecto a la fiscalidad, como ya se ha mencionado con anterioridad, el Banco Santander no reporta sobre los impuestos devengados en ninguno de los países en los que opera, salvo en España. Tampoco cuenta con una política fiscal accesible, ni provee información sobre las operaciones en paraísos fiscales, volumen de negocio generado, beneficios o impuestos pagados en tales países o sobre si se han recibido o no subvenciones o ayudas públicas durante el período de crisis. En aras de una mayor transparencia con la comunidad en la que opera el Banco Santander debería incluir dicha información.

Otro de los aspectos igualmente importantes para poder analizar el compromiso con la sociedad del banco es la política de contratación de trabajadores locales y de proveedores locales. Sería aconsejable que se aportase información sobre estos datos.

Por otro lado, es importante destacar la existencia de un compromiso/ política de contratación con proveedores locales. Ésta se desarrolla a través de Aquanima una sociedad especializada en compras y perteneciente al Grupo. Aquanima cuenta con una metodología que le permite documentar los procesos de negociación en un sistema y está desarrollando un nuevo modelo para reforzar aspectos de control de la función de compras que se prevé implantar en las diferentes áreas geográficas. Asimismo, se ha modificado en la política de Homologación de Proveedores los aspectos relacionados con sostenibilidad, enfocándolos al cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial y se ha invertido en la formación de RSC en el personal de Aquanima. Además, con el objetivo de el compromiso de los proveedores con los principios del Pacto Mundial, a finales de 2012 el Grupo solicitó a Deloitte una evaluación de los proveedores en España, Reino Unido, Brasil y México. Estas son todas buenas iniciativas sobre las que sería aconsejable que el banco debería aportar información desglosada.

Finalmente, en lo que respecta al compromiso de escucha o diálogo activo con los grupos de interés, el Banco Santander cuenta con diversos canales. No obstante, es importante resaltar que la mayoría de los canales identificados son unidireccionales, sin que exista un intercambio recíproco de información entre banco y comunidad local. Asimismo, sería aconsejable reportar sobre las denuncias recibidas, el proceso que siguen las mismas y su resultado con el objetivo de poder evaluar su eficacia. Por otro lado, un aspecto positivo que es importante subrayar es la realización de un estudio para identificar los aspectos económico, social y ambiental que preocupan a los grupos de interés del banco. Como fruto de este estudio se han identificado los siguientes temas: Transparencia en la información sobre productos y servicios ; Mecanismos de medida de satisfacción de clientes; Inversión en la comunidad; Soluciones financieras en el contexto de crisis (moratoria hipotecas); Evaluación del impacto social y/o medio ambiental en el desarrollo de productos; Desarrollo de capacidades de empleados ; Creación de empleo; Control de emisiones y reducción de consumo (medio ambiente); Mejora de la accesibilidad de productos y servicios e información; Control de prácticas sostenibles de los proveedores; Educación financiera; Microcréditos o Mecanismos de control y gestión de riesgos. Sería altamente recomendable que en el próximo Informe de Sostenibilidad se incluyeran las



medidas implementadas por el banco para abordar las áreas de atención identificadas, así la información desglosada que permita evaluar los resultados de tales medidas.

4.6. Corrupción

En 2013 se ha desarrollado un programa corporativo de prevención contra la corrupción, lo que supone un avance positivo en la materia. El programa está supervisado por el área corporativa de Cumplimiento y Riesgo Reputacional y su ejecución corresponde a las direcciones de cumplimiento de las entidades del Grupo. El programa prevé la creación de los siguientes elementos: Un canal de denuncias, por el que cualquier empleado del Grupo puede comunicar de forma confidencial posibles vulneraciones del programa; Medidas de especial diligencia en la contratación de algunos agentes, intermediarios o asesores; Prohibición de los pagos de facilitación y putas de conducta que han de seguir los empleados en la aceptación de regalos o invitaciones de terceros, entre los que se encuentran los proveedores. Debemos esperar a los sucesivos informes para evaluar su implementación y cumplimiento. No obstante, sería muy aconsejable que en aras de una mayor transparencia, el programa se hiciera público y, en segundo lugar que el canal de denuncias no se restrinja a los empleados del grupo, sino que cualquier persona pudiera presentar una reclamación. Asimismo, el Banco Santander cuenta con sistemas de control anticorrupción derivados en parte de normativa obligada (códigos de conducta, sistema anti blanqueo capitales, etc.), sobre las cuales no se reporta y sería recomendable hacerlo. En cuanto a la corrupción entre empresas, el código general de conducta no aborda la cuestión (sólo se refiere a particulares y funcionarios públicos).

En la documentación analizada no se ha encontrado información sobre una noticia del diario el público en la que afirma que el juez encargado de vigilar el escándalo de Monte Paschi implica al Banco Santander “por mantener un acuerdo secreto con éste para dividir la ganancias de la venta de Antonveneta”. El artículo continúa “Monte Paschi firmó un acuerdo secreto con la entidad de Emilio Botín y con JP Morgan para repartirse de manera ilegal las plusvalías de la venta”¹⁴⁸⁵.

Por último, las aportaciones a partidos políticos quedan prohibidas como empresa, no a título personal, según el código general de conducta. Sin embargo, es notorio destacar la investigación que el Centro de Investigación Periodística de Chile (CIPER) realizó en 2013 sobre la financiación de la campaña electoral para la presidencia en Chile. Conforme a la investigación realizada, el Banco Santander donó 14.000 UF (cerca de 284.500 millones de euros) fijando como criterio para su distribución “velar por un razonable equilibrio”.¹⁴⁸⁶ En aras a una mayor transparencia sobre la utilización de mecanismos e instrumentos de presión política o de Lobby, el Banco Santander debería reportar sobre estos datos.

Pese a este posicionamiento del Grupo Santander no se ha encontrado en la documentación analizada información sobre préstamos a partidos políticos o donaciones a fundaciones de los partidos. En un artículo publicado por el diario Libertad Digital¹⁴⁸⁷ figura que el Banco dona en torno a 60.000 euros anuales a estas fundaciones.

¹⁴⁸⁵ <http://www.publico.es/actualidad/juez-implica-al-banco-santander.html>

¹⁴⁸⁶ CIPER, Los secretos de las empresas que financian la política (II): Mineras, banca, pesqueras y más

<http://ciperchile.cl/2013/11/18/los-secretos-de-las-empresas-que-financian-la-politica-ii-mineras-banca-pesqueras-y-mas/>

¹⁴⁸⁷ <http://www.libertaddigital.com/espana/2013-06-12/ideas-financiada-con-grandes-donaciones-de-contratistas-publicos-1276492644/>



Es conveniente recordar que La Ley de Financiación de Partidos Políticos aprobada por el Gobierno del PSOE en 2007 prohibía en el apartado 2 letra C del artículo 4 que las fuerzas políticas pudieran "recibir directa o indirectamente, donaciones de empresas privadas que, mediante contrato vigente, presten servicios o realicen obras para las Administraciones Públicas, organismos públicos o empresas de capital mayoritariamente público".

Sin embargo, una disposición adicional de la misma ley preveía que "no será de aplicación a las fundaciones vinculadas a partidos políticos lo previsto en la letra C del apartado dos del artículo 4". Además, esa misma disposición permitía que las donaciones procedentes de una misma empresa no tuviesen el límite de 100.000 euros anuales como a los partidos, sino que se elevaba a 150.000 en el caso de las fundaciones.

4.7. Protección de los consumidores

El código general de conducta insta al personal comercial a no vender productos sin tener en cuenta las características y utilidad para el cliente, y sólo persiguiendo la rentabilidad del banco. La MS 2013 recoge el mismo planteamiento, pero no desde una perspectiva de análisis de impactos ya constatados (sobreendeudamiento, es, productos opacos, etc.). No obstante, no proporciona ninguna información cuantitativa al respecto.

No existe evidencia de la adhesión de Banco Santander a estándares de publicidad y comercialización responsable, pese a que sí participa en varias iniciativas para desarrollar productos sostenibles (PRI, ganadería sostenible, etc.), así como en iniciativas contra el blanqueo de capitales (Grupo Wolfsberg).

El Banco Santander sí aporta información sobre el número de reclamaciones recibidas, una información que desglosa por países y tipo de reclamación. En Polonia, Brasil México, Chile, Argentina, Uruguay y Estados Unidos han aumentado el número de reclamaciones, mientras que han bajado en España, Portugal y Reino Unido. A diferencia de en 2013, sí se incluye información sobre el tipo de reclamaciones en Europa, Latinoamérica y Estados Unidos, así como del tiempo de resolución. No obstante, no se han producido avances respecto los resultados de las reclamaciones. El Banco Santander sólo informa sobre el porcentaje de reclamaciones en la que se le ha dado la razón al cliente diferenciando nuevamente entre Europa, Latinoamérica y Estados Unidos. Por tanto, sería recomendable una mayor información al respecto, incluyendo detalles sobre las medidas derivadas de las reclamaciones desglosadas por países.

Para conocer el grado de satisfacción de sus clientes, el banco Santander cuenta con varias herramientas. El banco ha realizado más de un millón de encuestas en los principales mercados: Argentina, Brasil, Chile, España, EE.UU, México, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido y Uruguay. El Banco Santander cuenta también con la herramienta benchmark corporativo de satisfacción de cliente, una herramienta homogénea para todo el Grupo que mide la satisfacción del segmento de particulares y además proporciona información sobre el posicionamiento en el sector, lo que permite comparativas con los principales competidores en cada mercado. De acuerdo con los resultados de la



herramienta benchmark, el Banco Santander reporta sobre su posición en ocho de los principales mercados de banca comercial.

Santander dice promover la inclusión financiera: se ha constatado que dicha iniciativa responde a un interés voluntario, que se recoge en la PSA, se dirige preferentemente a algunos colectivos y difiere según países (en España no se mencionan proyectos de educación financiera, por ejemplo). Sin embargo, como productos novedosos y que aportan un beneficio social, se mencionan algunos que retribuye con mayor interés los mayores saldos en cuenta, lo que no favorece a las personas con menores ingresos y ahorros. Igual que sucede con otros beneficios, como la banca sin comisiones, que se ofrece a los mejores clientes, mientras que los perfiles menos afortunados afrontan altas comisiones¹⁴⁸⁸. Otros productos con componente social (microcréditos, productos para inmigrantes, discapacitados, etc.) presentan datos que resultan puntuales y anecdóticos para diferentes zonas geográficas, y sería deseable que estimaran cuantitativamente el impacto concreto sobre la realidad local.

Según la Memoria de reclamaciones del Banco de España, el banco central emitió en 2013 un total de 574 informes por reclamaciones de clientes del Banco Santander, de los cuales 293 fueron favorables al reclamante. La entidad financiera es la tercera a nivel nacional que ha recibido más reclamaciones en el Banco de España. Cabe destacar que el informe emitido por el Banco de España no tiene carácter vinculante, por lo que las entidades, en el caso de resolución favorable al reclamante, no están obligadas a rectificar o corregir su actuación. El banco emisor informa que Santander ha rectificado solo en 91 casos de los 293 en los que se ha dado la razón al cliente que ha efectuado la reclamación¹⁴⁸⁹.

Por último, no se reporta en los documentos analizados la existencia de denuncias o sentencias condenatorias al Banco Santander por malas prácticas bancarias. No obstante, un grupo de varias decenas de afectados y afectadas, apoyados por la PAH, presentaron en octubre de 2013 una demanda colectiva a la empresa financiera Unión de Créditos Inmobiliarios (UCI), perteneciente al Grupo Santander por entidades por un delito de estafa continuada a través de la comercialización sistemática de productos financieros tóxicos o hipotecas basura. Los denunciantes piden que se abra una investigación judicial, la reparación del daño causado y la depuración de responsabilidades de quienes diseñaron y ordenaron la puesta en práctica del sistema de comercialización de productos tóxicos¹⁴⁹⁰.

El Banco Santander tampoco menciona en la Memoria de Sostenibilidad el caso de las participaciones preferentes. El Banco Santander ha sido una de las muchas entidades financieras españolas que han vendido estos productos a clientes que no sabían qué estaban comprando, por lo que la Audiencia Provincial de Palma de Mallorca condenó al Banco. El Banco Santander recurrió ante el Tribunal Supremo. Sin embargo, el Banco Santander aceptó *in extremis* el fallo judicial de la Audiencia Provincial de Mallorca, que declaró la nulidad de la venta de participaciones preferentes y le condenó a reintegrar a los

¹⁴⁸⁸ Los usuarios pagamos hasta 200 euros anuales en comisiones bancarias, según un análisis de FACUA. Barclays, Santander y Unicaja son los bancos con las comisiones más altas de los doce analizados por la asociación. 13/05/2013. www.facua.org

¹⁴⁸⁹ Memoria de reclamaciones del Banco de España 2013. <http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/13/0.DOCUMENTOCOMPLETO.PDF>

¹⁴⁹⁰ Público, La PAH amplía su demanda por estafa hipotecaria contra los bancos Santander y BNP, <http://www.publico.es/actualidad/pah-amplia-demanda-estafa-hipotecaria.html>



compradores la totalidad del importe abonado. En palabras de un magistrado del Tribunal Supremo, un tema "de especial sensibilidad" en los momentos actuales, que necesitaba una respuesta judicial que unifica "la interpretación jurídica que sobre esta cuestión efectúan los juzgados de primera instancia y las audiencias provinciales". El propio Tribunal Supremo ha lamentado en una nota de prensa que la decisión del banco le haya impedido dictar una sentencia "en la que fije criterios jurisprudenciales que sean útiles"¹⁴⁹¹.

Respecto a las ejecuciones hipotecarias, otro de los temas más controvertidos a los que tienen que hacer frente el sector actualmente, el Santander publica en su Informe de Sostenibilidad de 2013, el mantenimiento de la iniciativa Carencia tres años para aquellas familias que ven reducidos sus ingresos o en las que uno de los miembros esté en paro que consiste en otorgar una moratoria del pago de capital en hipotecas de primera vivienda, sin modificar las condiciones financieras y permitiendo el alargamiento del plazo. Hasta la fecha, se han formalizado un total de 22.832 operaciones por un total de 3.594 millones de euros. Sería conveniente que, dada la máxima actualidad del tema, se incluya ulterior información sobre esta materia, aportando datos cuantificativos de las ejecuciones hipotecarias en el período de crisis.

4.8. Gobierno corporativo

El informe anual de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones de Banco Santander es bastante completo, sigue los principios de buen gobierno que la CNMV insta a cumplir a las empresas cotizadas, y desglosa los totales retributivos individuales según consejero.

Actualmente el número total de consejeros es de 16 miembros, los mismos que en 2012. De ellos cinco son consejeros ejecutivos, ocho independientes, uno dominical, y dos externos. Solo hay tres mujeres en el Consejo de Administración del Banco Santander. El banco considera que un 25% es un porcentaje significativo de mujeres, frente al 18.8% el año pasado, por lo que no se compromete con políticas activas para lograr una adecuada representación de género en el Consejo.

Sobre la remuneración del Consejo de Administración, la misma está compuesta de una parte fija y otra variable, que paga en efectivo y en acciones. La remuneración total del Consejo en 2013 fue de 24.517 miles de euros. El presidente del banco cobró 3.051 miles de euros. Los compromisos por pensiones de cinco de los miembros del consejo es de 126.880 miles de euros. Es notorio resaltar que no se proporcionan evidencias de que la remuneración que perciben los directivos guarde relación con la consecución de objetivos no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno.

En cuanto a los mecanismos de control de poder dentro del banco, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene la función de recibir comunicaciones y 'tratarlas anónimamente' pero no se especifica cómo, qué procedimientos existen para que el empleado tenga asegurada la confidencialidad, ni cómo se proporciona por parte del Banco su utilización. También se menciona de hecho que no se han recibido

¹⁴⁹¹ Véase Infolibre, El Supremo lamenta que el Santander le haya privado de sentar "criterios útiles" sobre las preferentes, http://www.infolibre.es/noticias/politica/2013/05/09/el_supremo_lamenta_que_santander_haya_privado_sentar_quot_critérios_útiles_quot_sobre_las_preferentes_3520_1012.html



comunicaciones en los tres ejercicios anteriores. En cuanto a la presentación de comunicaciones por parte de otros grupos de interés, parece no existir un sistema de gestión específico, ya que sólo se ha encontrado evidencia de canales adicionales para las reclamaciones de clientes (aunque se supone que preferentemente de tipo comercial).

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,27** situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,28** situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,23** situándose en el estadio de *información escasa*.

Una valoración general de las políticas y los compromisos unilaterales del Santander es que tanto los compromisos establecidos, como los sistemas de gestión y *reporting* están más desarrollados en relación a aquellos ámbitos de la responsabilidad social que gozan de una mayor cobertura regulatoria y obligaciones legales (corrupción y blanqueo de capitales, gobierno corporativo, consumidores), frente a los que quedan regulatoriamente disueltos (derechos humanos o comunidad).

Por otro lado, a pesar de tratarse de una memoria consolidada, en la Memoria de Sostenibilidad de 2013 se aprecia mayor transparencia respecto a determinados países, entre los que destaca Brasil, donde la gestión de la sostenibilidad está más implementada en comparación con el grado de desarrollo del resto del grupo. Sería recomendable que el Banco Santander continuara con esta tendencia.

Otra de las recomendaciones más significativas es relativa a la mejora en la presentación y desglose de información cuantitativa. En este sentido, se debería trabajar para conseguir un mayor equilibrio entre información cuantitativa y cualitativa para que todos los aspectos recogidos en su informe de sostenibilidad puedan ser adecuadamente comprendidos e interpretados por la sociedad en general y por los grupos de interés del banco en particular. En el Informe de Sostenibilidad no existe tampoco equilibrio sobre la información relativa a los productos y servicios que ofrece a sus clientes, así como de las actividades que realiza y de los países en los que desarrolla su actividad. Respecto a los productos, se ve un intento de mayor exhaustividad sobre microcréditos o acciones como las de formación. En estos casos, por ejemplo, lo que facilita la información por países, mientras que en otros aspectos se limita a hacer una distribución por áreas Geográficas, (España, Europa y Estados Unidos), evitando Asia, especialmente China, por lo que vulnera el principio de exhaustividad. El insuficiente desglose de la información hace que sea difícil comparar el desempeño del banco por países y en ocasiones los avances con respecto a ejercicios anteriores.

Asimismo, sigue observándose un sesgo claramente positivo de la información proporcionada. Se continúa también omitiendo información conflictiva para la compañía, pese a haber realizado análisis de relevancia y materialidad de la información, previos a la elaboración del informe de sostenibilidad. La actualidad y el interés social de algunas de estas cuestiones como los procesos judiciales abiertos por malas prácticas bancarias, la política retributiva de la entidad o la reestructuración de la plantilla o la financiación de



proyectos en áreas de gran biodiversidad o con un alto riesgo de vulneración de los derechos humanos siguen siendo omitidos en la información facilitada por el banco.

En cuanto a la valoración de los aspectos sectorialmente más relevantes para el sector financiero, puede considerarse el más débil la información que Santander ofrece respecto a inversión socialmente responsable. Si bien se informa con bastante detalle sobre las iniciativas adoptadas, es necesario un mayor desarrollo de los impactos que tales iniciativas están llevando a cabo y como ello afecta también al comportamiento y a la cultura empresarial. En este sentido, sería aconsejable aportar información, por ejemplo, sobre las actuaciones de activismo accionarial, diálogo con las empresas invertidas, o las decisiones o posturas de voto que se han ejercido en las juntas de accionistas respecto a sostenibilidad.

La auditabilidad y verificabilidad de la información contenida en el informe de sostenibilidad resultan también parciales, pues los mismos auditores avalan la ausencia de errores en cuanto a los 'contenidos GRI', el proceso 'AA1000' y los resultados sobre objetivos de dos apartados (Balance 2012 y Seguimiento de los principales objetivos anuales), pero no respecto del resto de información.

En cuanto a los sistemas de gestión del Banco Santander, puede destacarse como aspecto con mayor ámbito de mejora la identificación, inclusión y participación de los grupos de interés. El Banco Santander identifica de manera genérica a sus grupos de interés, pero no explica si se ha procurado la representación equilibrada de todas las partes interesadas en el estudio de materialidad. Tampoco se hace referencia a cuáles de las aportaciones de los grupos de interés se han tenido en cuenta o qué criterios se han utilizado para aceptar o rechazar una aportación. También se echa de menos una información más precisa sobre las denuncias realizadas por los grupos de interés, y muy especialmente por los clientes, a través de los canales habilitados a tal efecto. Esta información se aleja bastante de ser completa y homogénea. Es necesario el reporte sobre la resolución de las controversias.

De igual forma es escasa y poco clara la información relativa al pago de impuestos, o la presencia de la entidad en paraísos fiscales, dos cuestiones muy sensibles y críticas en el actual contexto de crisis económica.

Respecto al análisis de materialidad de riesgos, se supone que se ha valorado tanto la perspectiva de la empresa y su sector, como las de sus grupos de interés, pero se carece de un 'mapa de materialidad' y no queda claro cómo 'el contexto de crisis y la necesidad de recuperar confianza en bancos' ha cambiado el orden de prioridades en la presentación de la información.

Debe trabajarse también para que los compromisos que se recogen en las diferentes políticas se traduzcan en la práctica, así como debe informarse sobre la implementación de tales políticas. Concretamente, en lo que respecta a la Política de Derechos Humanos el Banco Santander carece todavía de información sobre controles adecuados para prevenir que se financien violaciones de derechos humanos. Prueba de ello es que el Banco Santander continúa aportando financiación, de acuerdo a fuentes externas consultadas, a proyectos sobre los cuales han sido relacionados según denuncias de fuentes externas con violaciones a los derechos humanos afectando también a algunas de las poblaciones más vulnerables del mundo. Hasta la fecha, el Banco Santander no se ha pronunciado públicamente en sus memorias sobre estos casos, ni ha adoptado medidas concretas para



mitigar estos problemas. Más aún, la falta de implementación y de compromisos alineados con los últimos desarrollos en la materia puede operar como impedimentos claros para poder alcanzar los objetivos de mantener un perfil de riesgo medio-bajo si no se asegura que se respeten los derechos de las personas a las que debería estar beneficiando. Asimismo, ante la ausencia de un compromiso claro de no apoyar actividades que favorezcan o agraven violaciones de derechos humanos, podría ocasionar que los trabajadores del banco carezcan de criterios sobre cómo abordar problemas de derechos humanos o cuáles son sus responsabilidades. Los derechos humanos deben por tanto calar dentro tejido personal del banco. Asimismo, las personas cuyos derechos deben poder recurrir a mecanismos efectivos de reclamación que cumplan con los estándares internacionales.

Finalmente conviene reflexionar sobre la accesibilidad en cuanto al lenguaje y presentación de la información en el informe de sostenibilidad de Santander, que son muy adecuados para su comprensión por cualquier tipo de público. Ciertamente es uno de los principios del *reporting* en sostenibilidad, pero redundante en menor rigor para algunos aspectos, en comparación con la información contenida en por ejemplo, las cuentas anuales. Se recomienda la complementariedad de herramientas.



BOLSAS Y MERCADOS ESPAÑOLES, SOCIEDAD HOLDING DE MERCADOS Y SISTEMAS FINANCIEROS, S.A. (BME)

1. Datos generales de la entidad

Productos/servicios

BME integra los sistemas de registro, compensación y liquidación de valores españoles, los mercados secundarios de valores, los sistemas multilaterales de negociación y desarrolla una amplia gama de servicios complementarios y auxiliares, que abarcan, entre otras, las áreas de difusión de la información, consultoría informática y formación.

Estos servicios los presta, por lo general, a entidades registradas en la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), sin que los mercados y sistemas de negociación gestionados por BME presten de forma directa sus servicios a inversores particulares, salvo en la prestación de servicios auxiliares.

La tabla 1 resume los principales productos y servicios de BME con la clasificación que se incluye en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2013 del holding. Esta clasificación difiere de la presentada en las cuentas anuales e informe de gobierno corporativo que se incluyen en el Informe Anual 2013. En estas secciones del informe anual las áreas de negocio se agrupan en: Renta Variable, Derivados, Renta Fija, Liquidación, Información, Listing e IT & Consulting. Las diferencias se observan en dos áreas: el área de negocio de listing que no aparece indicada en la tabla de productos y servicios del Informe de RSC y que incluye los servicios de admisión y permanencia a los emisores en los mercados de Renta Variable y Renta Fija Privada; y en el área de formación que aparece mencionada como área independiente en el informe de RSC mientras que en las cuentas anuales y en el informe de gobierno corporativo aparece integrada en el área de IT & Consulting.

Tabla 1. Productos y servicios prestados por BME

BME*	Productos y servicios	A través de	Usuarios
RENTA VARIABLE	Contratación de acciones de empresas españolas, europeas y latinoamericanas, acciones y participaciones de SICAVs, entidades de capital riesgo, sociedades de inversión libre, SOCIMIs, ETFs, warrants, certificados y otros productos. Cálculo de índices (IBEX, Bolsas de valores).	Bolsas de Valores de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia, Sociedad de Bolsas, MAB, LATIBEX.	Empresas, emisores. Miembros del mercado (empresas de servicios de inversión y entidades de crédito) y, a través de éstos, inversores particulares e institucionales.



RENTA FIJA	Renta Fija privada (pagarés de empresa, bonos, obligaciones, cédulas hipotecarias y territoriales, bonos de titulización hipotecaria y de activos y deuda avalada por el Tesoro). Deuda Pública (Letras del Tesoro, Bonos y Obligaciones del Estado).	Bolsas de Valores de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia AIAF, SENAF, SEND, MARF.	Miembros del mercado (empresas de servicios de inversión y entidades de crédito) y, a través de éstos, empresas e inversores particulares e institucionales.
DERIVADOS	Opciones y Futuros sobre acciones, bonos e índices.	MEFF	Miembros de MEFF y, a través de éstos, inversores particulares e institucionales.
COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN	Registro contable y de compensación y liquidación de los valores admitidos a negociación en las Bolsas españolas, SENAF, SEND, AIAF, MARF, MAB y LATIBEX. Registro de operaciones de derivados. CCP para derivados, repos sobre deuda pública y productos sobre la energía. Registro contable de derechos de emisión de CO ₂ .	IBERCLEAR RENADE REGIS-TR BME CLEARING	Miembros de Iberclear. Participantes de RENADE. Miembros de BME Clearing. Empresas energéticas.
DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN	Fuentes primarias de información. Servicios de flujos de datos primarios.	BME Market Data	Grandes redifusores. Brokers on-line. Portales de Internet especializados. (ESIs y entidades de crédito).
	Recolección y procesamiento de datos de fuentes primarias de información.	Infobolsa	Segmento profesional y de particulares.
	Licencia de uso de índices.	Sociedad de Bolsas	Entidades, difusores.
IT & CONSULTING	Desarrollo y explotación de sistemas de acceso a los mercados financieros.	Visual Trader Systems	Inversores particulares e institucionales. Recolectores de órdenes.
	Prestación de servicios de consultoría estratégica en el campo de los mercados financieros. Asesoramiento tecnológico. Continuidad de negocio. Comunicación financiera. Software de gestión para entidades	MEFF Tecnología y Servicios BME Innova	Mercados Financieros. Agencias gubernamentales reguladas e Instituciones financieras.



	financieras.		Grandes empresas, entidades financieras, PYMES, usuarios de entidades financieras.
	Soluciones tecnológicas de asesoramiento financiero y gestión de carteras.	Openfinance	Entidades financieras.
FORMACIÓN**	Programas de formación. Cursos a medida. Colaboración con otras instituciones. Formación para accionistas de BME.	Instituto BME Bolsas de Valores BME Innova	Profesionales del sector financiero y de organismos reguladores, inversores, particulares, estudiantes, etc. Medios de Comunicación.

Fuente: Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2013 BME.

Notas:

* En las cuentas anuales y en el informe de gobierno corporativo se incluye un área adicional de "listing" que incluye los servicios de admisión y permanencia a los emisores en los mercados de Renta Variable y Renta Fija Privada.

** En las cuentas anuales y en el informe de gobierno corporativo el área de formación aparece integrada dentro del área de negocio de IT & Consulting.



Alcance geográfico

En el informe de RSC y en el informe Anual se refleja que BME opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Europa: varias empresas del grupo domiciliadas en España donde el holding desarrolla la mayor parte de sus actividades, también está presente en Luxemburgo al poseer el 50% de Regis-TR, S.A. (entidad que comenzó a operar como registro de operaciones con derivados en febrero de 2014 tras recibir la autorización de ESMA en noviembre 2013) y en Portugal donde BME posee el 5% de OMIP – Operador do Mercado Ibérico, SGPS, S.A.
- América: BME también opera en Colombia (posee el 9,99% de Cámara de Riesgo Central de Contraparte de Colombia, S.A., aunque la participación en esta empresa no se consolida en las operaciones del grupo) y México (posee el 0,99% de Bolsa Mexicana de Valores, S.A., aunque la participación en esta empresa no se consolida en las operaciones del grupo). Asimismo, BME participó en el año 2013 en proyectos en México orientados a promocionar la financiación de pymes a través de deuda corporativa, a la creación de una plataforma broker online para la institución financiera mexicana BBVA Bancomer en entorno multicanal y al desarrollo de la primera aplicación para teléfonos móviles para la plataforma Sibolsa perteneciente a la Bolsa Mexicana de Valores.
- África: BME desarrolló en el año 2013 un proyecto para la Dirección General del Tesoro argelino consistente en la creación y desarrollo de una plataforma de negociación de deuda pública que formó parte del programa de conversión de deuda en inversiones públicas de Argelia.

En los informes analizados no se han encontrado menciones a posibles gestiones de riesgos ASG específicos en la prestación de sus servicios en países como Colombia, México o Argelia.

Adicionalmente, según la información publicada en la web de BME CONSULTING, BME y sus filiales llevan a cabo actividades en 23 mercados internacionales en los que están presentes con sus productos y servicios. Sin embargo ninguno de los informes analizados muestra información sobre estos países más allá de los casos mencionados previamente en esta sección en Argelia, Colombia, Luxemburgo, México y Portugal.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, BME informa que cotizó en el siguiente índice bursátil de inversión socialmente responsable:

- FTSE4GoodIBEX® (desde abril de 2008)

Normativa Internacional

BME informa sobre su asunción plena de la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos



Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial (socio)
- Global Reporting Initiative
- Código Europeo de Conducta para la Compensación y Liquidación (desde 2006)
- Carbon Disclosure Project (desde 2007)
- Código de Buenas Prácticas Tributarias (desde 2010)
- Recomendaciones y Buenas Prácticas para la Concienciación y Educación Financiera de la OCDE

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe anual 2013 BME	Incluye informe de Gobierno Corporativo
Consejo de Administración. Informe de Actividades – Ejercicio 2013	
Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Sociedades Anónimas Cotizadas	



2. Tablas de resultados

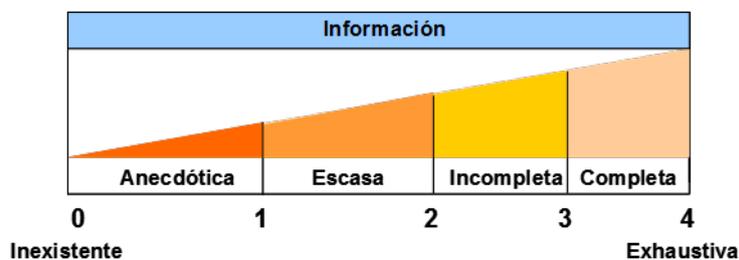
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	0,86
DERECHOS HUMANOS	0,74
COMUNIDAD	1,33
CORRUPCIÓN	1,40
CONSUMO	1,14
SISTEMAS DE GESTIÓN	0,92
TOTAL EMPRESA	1,06

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,09
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	0,92

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general:

BME es un holding de empresas centradas en la prestación de servicios clave para el desarrollo y funcionamiento de los mercados financieros. Su actividad está altamente regulada y relacionada directamente con las actividades de la CNMV y Banco de España.

Entre las actividades realizadas destaca por su importancia para la gestión de aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) que BME es la empresa encargada de la gestión del Registro Nacional de Derechos de Emisión de gases de efecto invernadero (RENADE), instrumento para el registro contable de derechos de emisión de CO₂.

BME lleva a cabo su actividad principalmente en España. El holding también opera a través de compañías ubicadas en Luxemburgo, Portugal (posee el 5% de OMIP – Operador do Mercado Ibérico, SGPS, S.A.), Colombia (posee el 9,99% de Cámara de Riesgo Central de Contraparte de Colombia, S.A.) y México (posee el 0,99% de Bolsa Mexicana de Valores, S.A.). Asimismo, en el año 2013 BME realizó diversos proyectos en México y Argelia.

A 31 de diciembre de 2013 el libro registro de accionistas de BME únicamente registraba un titular directo que superase el 3% de participación en el capital social del holding. Este Accionista era Caixabank S.A. que contaba con el 5,010%. A pesar de que otros tres grupos superaban ese porcentaje del 3%, BME “entiende que dichas acciones las tienen en custodia a nombre de terceros, sin que tengan, en cuanto a BME le consta, una participación superior al 3 por 100 en el capital o en los derechos de voto de la Sociedad”; estos grupos eran “Bank of New York Mellon” (7,155%), “Chase Nominees” (5,323%) y “State Street Bank and Trust CO” (3,430%).

Pese a tratarse de una empresa categorizada dentro del sector financiero, las peculiares características de BME derivadas de su naturaleza, su concentración geográfica en España, la alta regulación de sus actividades, el tipo de cliente al que ofrece sus servicios y la tipología de los servicios prestados, hacen que su mapa de riesgos sea diferente a cualquier otra empresa analizada.

Tabla 2. Riesgos de RSC en países en los que opera BME

	España	Luxemburgo	México	Colombia
Cambio Climático	M			A
Emisiones de CO ₂ procedentes de la energía	A			M
Derechos laborales	M			A
Corrupción y transparencia	B			A
Derechos Humanos	M			A
Trabajo infantil	B			A
Discriminación	M			A

A: Riesgo alto; M: Riesgo medio; B: Riesgo bajo

Fuente: Maplecroft

Al igual que en ejercicios anteriores, BME publica la información de su desempeño durante el ejercicio 2013 en dos informes complementarios: el Informe de Responsabilidad Social



Corporativa y el Informe Anual de la Sociedad que también incorpora el Informe anual de Gobierno Corporativo. También se ha considerado en el análisis el informe de retribuciones que se presenta a la Junta General de Accionistas.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

Los datos fiscales que publica BME en los informes analizados se concentran en el informe anual, en el que se muestran las cifras totales desagregadas según criterios contables pero sin indicar ningún tipo de información adicional que permita desagregarlos en función de la empresas que componen el holding, de la línea de negocio o del área geográfica. En el informe de RSC la información es más limitada ya que únicamente se refleja la cantidad pagada de forma conjunta por el impuesto sobre beneficios y por los tributos contabilizados en el ejercicio; se dan datos para el valor alcanzado por este indicador en los años 2011, 2012 y 2013. Tampoco se evidencia la publicación de información sobre estrategias fiscales ni exenciones o créditos fiscales.

Las cuentas anuales no reflejan que el holding haya recibido subvenciones de algún tipo durante el año 2013. En el informe de Responsabilidad Social del año 2013 BME también se indica no haber recibido ninguna ayuda económica del gobierno pero sí bonificaciones a través de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo.

En cuanto a compromisos en este ámbito BME declara su adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias y a los "Principios de actuación en materia tributaria y las políticas fiscales" de la empresa aprobados en marzo de 2011.

En el informe anual se indica que la información fiscal publicada excluye a varias empresas del grupo, incluida la empresa Regis-TR, S.A. de la que el holding posee el 50% y que está domiciliada en Luxemburgo. Estas empresas no consolidadas son: Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Bilbao, S.A., Sociedad Unipersonal, Infobolsa, S.A. y sus sociedades dependientes, Link Up Capital Markets, S.A. y Regis-TR, S.A. Según se establece en las propias cuentas anuales, tanto Infobolsa, S.A. y sus sociedades dependientes como Regis-TR, S.A. se ha integrado en las cuentas anuales por el método de integración proporcional ya que la participación total del holding en cada una no supera el 50%. Puede causar confusión que en el informe de RSC se incluyan estas empresas en la descripción del grupo pero que en el indicador sobre impuestos pagados por el holding que se publica en dicho informe no se indique expresamente que las empresas anteriormente citadas no están incluidas en esa cifra.

Por lo que se refiere a la presencia en paraísos fiscales de acuerdo con la metodología utilizada por el Observatorio de RSC, BME está presente en Luxemburgo a través de la sociedad Regis-TR, S.A. de la que posee un 50% a través de la sociedad del grupo Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, S.A. Regis-TR, S.A. comenzó su actividad de registro de operaciones con derivados en febrero de 2014 tras recibir la autorización de ESMA en noviembre 2013 y se integra en las cuentas anuales por el método de integración proporcional (50%).



Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Regis-TR, S.A.	Luxemburgo	Servicios financieros: a. trade respository. b. administración y registro de información relacionada con cualquier contrato derivado OTC y con transacciones acordadas entre contrapartes financieras y no financieras, así como el reporting de la información recibida respecto de tales contratos derivados OTC y transacciones, entre otros, al mercado, a las autoridades regulatorias y a los participantes en el mercado de derivados OTC. c. servicios de valoración y gestión de colateral, en relación a los contratos derivados OTC y las transacciones. d. operaciones financieras, comerciales y/o industriales que pueda considerar útiles para la consecución y el desarrollo de su objeto social.

Fuente: Informe Anual 2013 BME.

En el informe anual 2013 de BME se mantiene la información publicada en informes anteriores sobre la sanción de la Administración Tributaria en noviembre de 2004 y su posterior recurso. El 16 de noviembre de 2004 la Administración Tributaria sancionó a Centro de Cálculo de Bolsa, S.A. (sociedad dependiente de Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Barcelona, S.A.) con la cantidad de 859 mil euros por posibles irregularidades en el pago correspondiente al Impuesto de Sociedades de varios ejercicios (1998, 1999 y 2000). Esta sanción fue recurrida ante el Tribunal Económico-Administrativo Central y durante el ejercicio 2013 todavía no se había dictado resolución.

4.2. Medioambiente

Al igual que en ejercicios anteriores BME declara expresamente que “no desarrolla actividades que, por su propia naturaleza, tengan un impacto directo relevante en el medio ambiente, pese a lo cual es consciente del riesgo potencial que cualquier actividad tiene de producir daños al medio ambiente y, en consecuencia, se ha comprometido a gestionar sus actividades de forma sostenible y reducir los posibles efectos negativos que las mismas pudieran tener en el medio ambiente”. (Informe de RSC 2013, p. 77)

Este compromiso se expresa en el Informe de RSC del año 2013 asumiendo el respeto y cumplimiento de la normativa nacional e internacional, indicando unas líneas de actuación genéricas y citando actuaciones puntuales relacionadas con el consumo energético, de agua y de papel y en la gestión de residuos que permiten la disminución del impacto ambiental directo de las actividades de BME.

Más allá de estos compromisos genéricos y acciones puntuales, no existe evidencia de una política medioambiental que oriente las actuaciones de BME en este ámbito ni de la existencia de objetivos y metas concretas en temas medioambientales. Inexistencia que también parece evidenciarse en el hecho de que en el Informe de RSC no se identifiquen



expresamente los riesgos en materia medioambiental a los que se enfrenta el holding y de que tampoco se incluyan este tipo de riesgos en el Sistema Integral de Gestión de Riesgos ni en la estructura de riesgos descritos en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Como muestra de su impacto medioambiental, en el Informe de RSC de BME se incluyen cifras del consumo eléctrico, de agua y papel desagregado por zonas geográficas (sólo España) de los tres últimos ejercicios. También se presentan los datos de consumo de gas en Madrid que es la única sede con este tipo de energía. Respecto al año anterior ha disminuido el número de indicadores ambientales publicado en el informe de RSC, concretamente han dejado de publicarse el número de trayectos en transporte aéreo y ferroviario y la desagregación por unidades del consumo de papel en Madrid.

Para facilitar la comparación temporal y geográfica de las cifras de consumo eléctrico, de gas y agua se incluye también el dato del número de empleados y el consumo medio por empleado durante el ejercicio reportado y los dos ejercicios previos. El informe de RSC también incluye el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero de los tres últimos años incluyendo las emisiones en transporte privado y autobús de empresa en la sede de Las Rozas e indicando la metodología de cálculo empleada. Los datos medioambientales publicados muestran, con carácter general, una evolución positiva del desempeño con respecto al ejercicio anterior. Destaca la no inclusión de datos cuantitativos de los residuos generados, pese a que para BME debería ser fácil registrar datos de algunos de ellos como puede ser el papel.

Por lo que se refiere a la gestión de aspectos medioambientales en la cadena de aprovisionamiento, en el Informe de RSC se citan los criterios existentes para la selección de cierto tipo de proveedores y la exigencia a todos los proveedores de un compromiso escrito de cumplimiento de "los principios de legalidad, ética y responsabilidad laboral y medioambiental en el desarrollo de sus respectivas actividades". A diferencia del año pasado, el informe de RSC de BME no da cifras que muestren cuántos de los nuevos proveedores han firmado estos principios¹⁴⁹². Tampoco se publican datos que permitan saber qué proporción del total de 1.398 proveedores que BME tuvo en el año 2013 habían firmado los principios, cifra que tampoco se publicó en la memoria del ejercicio anterior. En la documentación analizada se explica la existencia de un proceso de evaluación de los proveedores y los resultados de su aplicación; sin embargo, la información publicada no permite deducir la inclusión de criterios medioambientales o sociales en este proceso de evaluación. Siguen sin mostrarse datos cuantitativos que evidencien una preocupación de la compañía en el cumplimiento de los compromisos medioambientales de sus proveedores a través de otros indicadores como, por ejemplo, el número de proveedores certificados en temas medioambientales; solamente está clara la exigencia de certificados medioambientales en los proveedores de equipos informáticos, material de oficina y del servicio de autobús que ofrece a los trabajadores de su sede de Madrid.

¹⁴⁹² En el informe de RSC del ejercicio 2012 únicamente se incluía el número de nuevos proveedores que habían firmado este compromiso (101 de los 112 nuevos proveedores contratados ese año). Sin embargo, tampoco se indicaba cuántos de los 1.432 proveedores totales que BME tuvo en el 2012 habían asumido dicho compromiso.



4.3. Protección de los derechos humanos

La información que aporta BME relativa a derechos humanos se encuentra limitada al compromiso genérico 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 Colombia¹⁴⁹³, 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 de la exigencia a las compañías que prestan servicios de seguridad en las distintas sedes, que impartan a sus empleados formación relacionada con esta materia y no se cita ningún otro tipo de control que garantice el respeto a los mismos. Por lo que se refiere al resto de proveedores, en el informe de RSC se afirma que dado el carácter esencialmente local de los proveedores y su sujeción a la normativa laboral y de seguridad y salud laboral españolas, no se ha considerado necesario someterles a un análisis en esta materia. Utilizar este criterio para asumir el respeto de los DDHH por parte de los proveedores es insuficiente, ya que el riesgo siempre existe independientemente del país en el que operen. Además, como ya se ha mencionado, BME también presta servicios en países con mayor riesgo de incumplimiento de este tipo de derechos básicos y parte de sus proveedores no se encuentran en territorio español.

Por lo que se refiere a la cadena de valor, y al igual que lo ya mencionado en la dimensión ambiental, en el informe de responsabilidad social del año 2013, BME declara exigir a todos los proveedores el cumplimiento de "los principios de legalidad, ética y responsabilidad laboral y medioambiental en el desarrollo de sus respectivas actividades", la exigencia a los nuevos proveedores de la firma de un compromiso sobre dicho cumplimiento y la existencia de un proceso de evaluación de proveedores. Sin embargo, no se ha encontrado información relativa al número de proveedores que han firmado estos acuerdos ni sobre la inclusión, valoración o seguimiento de cláusulas concretas sobre el desempeño de los proveedores en el ámbito de los Derechos Humanos.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

En su informe de RSC del año 2013 BME aporta información con alto grado de detalle sobre las personas que conforman la plantilla. Los datos publicados abarcan los tres

¹⁴⁹³ 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>



últimos años e incluyen desgloses por género, tramos de edad, clasificación profesional, áreas geográficas, centros de trabajo, clasificación profesional y género, tramo de edad y género, índices de rotación, altas y bajas de empleados, bajas por tramos de edad, y por categoría profesional, plantilla con contrato fijo y temporal, así como datos sobre los empleados con discapacidad. La información reflejada en la memoria de RSC abarca todas las empresas pertenecientes en un 100% al holding, incluyendo la totalidad del subgrupo Infobolsa que no está incluida en los datos del informe y cuentas anuales.

Con respecto a las contrataciones de personal con discapacidad. BME informa que cumple con la LISMI¹⁴⁹⁴ combinando la contratación de servicios de jardinería en una de sus sedes con un centro especial de empleo y con la contratación directa de personas con discapacidad. Los datos muestran que el número de personas con discapacidad contratadas se aumentó en dos personas durante el ejercicio 2013 hasta, lo que hace un total de 8 personas contratadas. Destaca que una de los empleados con discapacidad contratados fue para un puesto de dirección misma, realizando el resto de personas funciones auxiliares y de soporte.

Los canales de comunicación con trabajadores que se indican en la memoria de RSC son, en su mayor parte, unidireccionales (comunicaciones internas, web, revistas,...) y no se evidencia la existencia de canales de comunicación como herramienta para que BME mantenga un diálogo activo con sus empleados y permita incorporar dentro de sus objetivos y actuaciones las demandas de este grupo de interés. Sí se indica la existencia de un canal de denuncias interno que gestiona el departamento de auditoría interna y forma parte del Sistema de Prevención de Delitos Penales.

En cuanto a los aspectos relacionados con los derechos laborales, la memoria de RSC informa que el 100% de los empleados están amparados por diferentes convenios colectivos, estando más del 86% bajo el Convenio Colectivo extra-estatutario. Asimismo, BME realiza un compromiso genérico afirmando que “garantiza a todos sus trabajadores el derecho a sindicarse libremente para la promoción y defensa de sus intereses económicos y sociales”. Sin embargo no aporta ningún tipo de información cuantitativa sobre el ejercicio de este derecho y la representación sindical dentro de la compañía.

Con respecto a la diversidad e igualdad de oportunidades BME manifiesta su compromiso genérico y sólo cita de forma explícita la igualdad entre mujeres y hombres. Se informa de la aplicación de este compromiso 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, la efectividad de estas políticas pueden ser cuestionable al analizar indicadores como el número de personas con discapacidad contratadas (únicamente ocho), el hecho de que el porcentaje de mujeres contratadas se haya mantenido durante los tres últimos años en torno al 37% frente al 63% de hombres y que no haya mujeres en la alta dirección.

BME utiliza como mecanismo para garantizar la igualdad retributiva la utilización de tablas salariales contenidas en los convenios colectivos y que establecen el salario en función de la categoría profesional. No obstante, la tabla presentada en el informe de RSC no es evidencia suficiente para mostrar que esta igualdad se produce realmente ya que la

¹⁴⁹⁴ Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos



retribución final de los empleados se complementa con una serie de complementos salariales regulados en el convenio colectivo y una cantidad variable basada en criterios con un mayor grado de subjetividad como pueden ser el nivel de responsabilidad, evolución profesional y cumplimiento de objetivos. En este sentido sería deseable que BME publicase datos cuantitativos que incluyan tanto el salario base recibido por sus empleados como los complementos que es dónde se pueden originar los verdaderos índices de discriminación.

Finalmente, por lo que se refiere a aspectos de seguridad, prevención y salud informa que todos sus centros de trabajo cuentan 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, absentismo y excedencias.

4.5. Impacto en la comunidad

Al igual que en ejercicios anteriores, la información publicada por BME referente al ejercicio 2013 no permite deducir la existencia de un sistema de evaluación y gestión de riesgos e impactos económicos, sociales y ambientales en la comunidad local ni de diálogos activos con las comunidades para incorporar sus prioridades dentro de los objetivos de la empresa.

En cuanto a datos sobre su impacto en la comunidad, en el informe de RSC se indican las cantidades destinadas durante los tres últimos ejercicios a asociaciones, donaciones y otras inversiones a la comunidad, así como a las actividades de mecenazgo y promoción cultural, formación y cultura financiera y premios. También se indican acciones concretas realizadas para el fomento de la cultura como pueden ser su participación en diferentes fundaciones, las visitas guiadas a los edificios de las bolsas de valores, patrocinio de publicaciones, colaboraciones con universidades, centros de estudio y otras acciones formativas.

4.6. Corrupción

Por lo que se refiere a la lucha contra la corrupción, BME cuenta desde 2006 con un Reglamento Interno de Conducta (RIC) que aborda fundamentalmente aspectos relacionados con la utilización de información privilegiada y los conflictos de interés.

En noviembre de 2012 BME aprobó un Sistema de Prevención de Delitos Penales que, según la información publicada, cuenta con unos principios para la prevención de delitos (de los que no se ha encontrado información adicional) y un canal de denuncias interno. A pesar de que en la información publicada en el año anterior, BME establecía que este sistema se desarrollaría y pondría en marcha a lo largo del ejercicio 2013, en los documentos analizados para el presente estudio no se ha encontrado información detallada de cómo ha sido este proceso de desarrollo y puesta en marcha. Únicamente se dan cifras del número de empleados que han recibido formación durante el año 2013 sobre la seguridad de la información: 695 empleados de un total de 733, lo que supone el 95% de la plantilla.



Adicionalmente, BME publica que el departamento de Auditoría Interna realiza auditorías periódicas de los “procesos susceptibles de ser afectados por supuestos de corrupción y fraude”. En la memoria de sostenibilidad se informa que durante el ejercicio 2013 no se han denunciado ni identificado casos de corrupción o fraude.

Por su naturaleza, tal como refleja en su memoria de sostenibilidad, BME mantiene relaciones constantes con las Administraciones Públicas articuladas a través de los cauces oficiales y basadas, según lo publicado en el informe de Responsabilidad Social, “en el estricto cumplimiento de la normativa aplicable”. Sin embargo, en la memoria no se ofrecen más detalles de cuáles son estos cauces. Únicamente se indica que participa activamente en el Comité Consultivo de la CNMV, órgano de asesoramiento de su Consejo de Administración de esta entidad supervisora. BME afirma no realizar contribuciones a partidos u organizaciones políticas para mantener su independencia. Sin embargo no aporta información sobre su participación en actividades de lobby ni su política respecto a los instrumentos de presión política.

Finalmente, en los informes analizados se mantiene la carencia de ejercicios anteriores en cuanto a la falta de mención a compromisos, políticas, procedimientos o acciones concretas para prevenir el blanqueo de dinero. Aspecto que es especialmente relevante para BME por el tipo de actividades que realizan pero que a pesar de ello ni siquiera se identifica entre los principales riesgos del Sistema Integral de Gestión de Riesgos definido por la compañía.

4.7. Protección de los consumidores

Las actividades realizadas por BME son claves para garantizar el correcto funcionamiento de los mercados financieros y, por tanto, están altamente reguladas por normativas nacionales e internacionales. Aunque los consumidores directos de los servicios prestados por BME son generalmente entidades registradas en la CNMV y no inversores particulares, BME es consciente de la importancia que sus actuaciones tiene para este último tipo de inversores y en sus memorias de responsabilidad social afirma asumir su responsabilidad frente a las entidades participantes en los mercados y antes los inversores particulares.

En la memoria de RSC se abordan los temas relacionados con sus clientes desde una perspectiva genérica de la RSC aplicable a la mayor parte de empresas que comercializan productos y servicios pero no a las particularidades que corresponden a BME. Esto hace que la memoria de RSC no informe sobre los aspectos verdaderamente relevantes de la responsabilidad de BME hacia sus clientes, dándole un enfoque similar al que correspondería a una empresa manufacturera y limitándose a realizar afirmaciones como “Los productos y servicios que presta el Grupo no tienen impacto en la salud y seguridad de los clientes”, “Los productos y servicios que presta el Grupo no están sujetos a etiquetado” o que “No han existido reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.”

Sin embargo, en el informe anual y de gobierno corporativo de BME sí se proporciona información detallada sobre las medidas y sistemas existentes para garantizar la calidad y fiabilidad de los servicios prestados, así como las mejoras que se han incorporado para dar



respuesta a nuevas necesidades de sus clientes. Destaca especialmente el Sistema Integral de Gestión de Riesgos y la información que se publica sobre los riesgos gestionados que, en su mayor parte, están directamente relacionados con la calidad del servicio.

Puede que por esa falta de adaptación de los aspectos reportados en esta dimensión a las actividades desarrolladas por el holding, sea el motivo de que ni la memoria de RSC ni el informe anual incluyan datos cuantitativos sobre aspectos como las reclamaciones presentadas ante el Protector del Inversor, datos que la empresa posee y publica periódicamente a través de informes específicos.

En cuanto a datos sobre multas y sanciones relacionadas con los servicios prestados por la organización, la información publicada es claramente deficiente. En el informe de RSC se ha encontrado mención a estos aspectos únicamente en el índice de contenidos GRI, en el que se remite al informe anual de forma genérica. En el informe anual la información que se da sobre este punto es que "al cierre de los ejercicios 2013 y 2012 se encontraban en curso distintos procedimientos judiciales y reclamaciones entablados contra las entidades consolidadas con origen en el desarrollo habitual de sus actividades" y que "tanto los asesores legales del Grupo como sus Administradores entienden que la conclusión de estos procedimientos y reclamaciones no producirá un efecto significativo en las cuentas anuales consolidadas de los ejercicios en los que finalicen que no se encuentre ya provisionado". No se ha hallado evidencia ni del motivo de estas reclamaciones ni de las posibles sanciones que se hayan debido derivar de las mismas. Algo que es especialmente importante conocer dada la importancia de las funciones que realiza BME para el funcionamiento de los mercados de capitales.

Un aspecto a destacar positivamente en esta dimensión es el compromiso de BME a "participar activamente en la promoción de la cultura financiera en la sociedad española" y la suscripción de las recomendaciones y buenas prácticas para la Concienciación y Educación Financiera de la OCDE. No obstante, en la documentación analizada no se han encontrado evidencias que muestren cómo se materializa este compromiso más allá de la existencia de una línea de negocio orientada a la formación que se realiza a través del Instituto BME.

4.8. Gobierno corporativo

BME publicó en el año 2013 su informe de gobierno corporativo de forma integrada en el informe anual. La memoria de RSC remite al informe de gobierno corporativo para la explicación de estos temas, aunque incluye algunos aspectos puntuales.

Según afirma BME en su informe de responsabilidad social, a 31 de diciembre de 2013 el Consejo estaba conformado por 14 miembros: 12 de ellos con la condición de consejeros externos (7 dominicales y 5 independientes) y 2 ejecutivos.

Entre los códigos y políticas existentes, destaca la existencia de un Reglamento Interno de Conducta aplicable a todos los miembros de los Consejos de Administración, directivos y empleados de todas las sociedades del Grupo en el que se establecen sus obligaciones en materia de confidencialidad e integridad y que desarrolló en materia de información



privilegiada con la aprobación por el Consejo de Administración en el año 2012 de la “Política sobre el tratamiento y transmisión de la información privilegiada”.

En relación con la igualdad dentro del Consejo, el artículo 18.2.a) del Reglamento del Consejo de Administración establece que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones tiene la responsabilidad de velar para que los procedimientos de selección de Consejeros no discriminen por razón de la diversidad de género. Sin embargo, en el informe anual únicamente se indica que el Reglamento mencionado es para las propuestas de Consejeros independientes que la Comisión eleve al Consejo pero no se han encontrado menciones al compromiso de igualdad en el resto de miembros del Consejo. Al igual que en los ejercicios anteriores, a 31 de diciembre de 2013 únicamente dos mujeres formaban parte del consejo y ambas calificadas como independientes, lo que supone un 14,29% sobre el total de miembros y cifra que está todavía alejada del objetivo del 40% fijado por la Comisión Europea¹⁴⁹⁵.

Tanto en el informe anual como en el informe de responsabilidad social se informa de la existencia de un canal anónimo de denuncias del que es responsable el departamento de auditoría y que permite a los empleados denunciar conductas que supongan incumplimientos de políticas o procedimientos desarrollados por el Grupo, del Código de Conducta u otros actos que sean indicios de un posible hecho delictivo. Sin embargo no se evidencia la existencia de un canal de comunicación similar al que puedan acceder el resto de grupos de interés. En cuanto al uso del canal existente, BME indica que “durante 2013 no se han denunciado ni identificado casos de corrupción o fraude” (Informe RSC, p. 58).

En cuanto a las cláusulas blindaje, BME publica que el único consejero ejecutivo que posee cláusulas de garantía o blindaje para casos de despido o cambio de control establecidas es el Presidente del Consejo y que las condiciones de dicha cláusula fueron aprobadas por la Junta General de Accionistas en junio de 2006. En el caso de la alta dirección informa que cuatro altos directivos (no identifica quienes) tienen firmado un contrato de alta dirección con el derecho a percibir en el supuesto de despido, una indemnización equivalente a cuarenta y cinco días, treinta y seis, veintidós y doce meses de salario equivalente, así como que otros tres altos directivos tienen firmado contrato laboral ordinario con el derecho a percibir en el supuesto de despido una indemnización equivalente a cuarenta y cinco días en dos de los casos, y a veinticuatro meses en el otro.

BME elabora un informe anual de retribuciones de los consejeros que somete a votación consultiva como punto separado del orden del día a la Junta General de Accionistas. El informe incluye la remuneración de los consejeros de manera individualizada con una información muy completa.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,06**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,09**, situándose en un área de *información escasa*. La

¹⁴⁹⁵ [La Comisión propone un objetivo del 40 % de presencia de mujeres en los consejos de administración de las empresas](#)



valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **0,92**, situándose en el estadio de *información anecdótica*.

La información proporcionada en el informe de responsabilidad social sigue estando orientada a dar respuesta a los indicadores establecidos por GRI pero sin mostrar evidencias de que sea el resultado de un proceso de gestión integral de la RSC ni de que los indicadores publicados respondan a los principios de materialidad y relevancia. Esta falta de adaptación de los aspectos ASG reportados a las particularidades de la empresa, a sus grupos de interés y al tipo de productos y servicios ofrecidos hace que el enfoque que se da en el informe de sostenibilidad a determinados indicadores no sea el adecuado para reflejar los impactos de BME. Un ejemplo claro puede observarse en el tratamiento de los aspectos relacionados con la responsabilidad del producto y consumidores que en la memoria de RSC no se incluyen o se considera que no aplican y que debería adaptarse a las peculiaridades del holding. Sobre todo dada la importancia de las funciones que realiza BME para el funcionamiento de los mercados de capitales.

Seguimos sin poder afirmar que BME sitúe su actuación en el más amplio contexto de restricciones o límites ecológicos, sociales o de otro tipo ya que los riesgos que la compañía gestiona a través del Sistema Integral de Gestión de Riesgos se centran en aspectos financieros y operativos. Los riesgos ASG mencionados en la memoria tampoco se adecúan a la naturaleza de BME y en la memoria se mencionan inexistencias de riesgos o riesgos bajos en aspectos relacionados con el incumplimiento de los DDHH o su impacto medioambiental. Sin embargo, destaca la falta de mención de otros riesgos ASG que son clave en la actividad de BME como es el blanqueo de capitales. Este riesgo no sólo sigue sin mencionarse en el sistema de riesgos de la empresa sino que tampoco se identifica como riesgo en los documentos analizados ni se indican compromisos, políticas, procedimientos o acciones concretas para prevenir el lavado de activos.

El informe de responsabilidad social corporativa ofrece compromisos genéricos de respeto a aspectos ASG que en la mayor parte de casos no se respaldan con datos concretos sobre políticas, procedimientos, acciones e indicadores cuantitativos.

Por lo que se refiere a la elaboración de la memoria y selección de indicadores no se ha encontrado evidencia de los procesos, procedimientos y supuestos implicados en su elaboración ni de la inclusión de los grupos de interés en su elaboración o revisión. Tampoco hay evidencia de que la selección de indicadores de la memoria de RSC se haya realizado en base a un análisis de materialidad que permita identificar los indicadores clave que den respuesta a las demandas de sus diferentes grupos de interés. Este análisis de materialidad es la herramienta que permite que la información contenida en la memoria cubra 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.

El alcance de la información publicada puede causar confusión ya que en algunos puntos se indica que corresponde a todas las sociedades del grupo pero en las cuentas anuales se indica que hay empresas que no se están considerando en esa consolidación o que se integran por el método de integración proporcional en las cuentas anuales sin ofrecer información sobre las mismas en el informe de responsabilidad social.



BME publica datos cuantitativos comparables en un gran parte de los indicadores referidos a aspectos medioambientales y laborales. La información se presente de forma que puede observarse la evolución del comportamiento de ASG ya que incluye los datos de los tres últimos ejercicios. En el caso de los indicadores medioambientales se favorece esta comparabilidad al publicar datos que los relacionan con el número de empleados. En los indicadores laborales destaca positivamente que los datos se desglosen por género, tramos de edad, clasificación profesional, áreas geográficas, centros de trabajo, clasificación profesional y género, tramo de edad y género, índices de rotación, altas y bajas de empleados, bajas por tramos de edad, y por categoría profesional, plantilla con contrato fijo y temporal, así como la inclusión de datos sobre los empleados con discapacidad

Relacionado con el impacto en la sociedad y el medio ambiente de sus productos, BME únicamente cita en su memoria de RSC la gestión del Registro Nacional de Derechos de Emisión de gases de efecto invernadero (RENADE). Para fortalecer este tipo de información, BME podría identificar los productos que un mejor impacto tienen sobre la sociedad y el entorno (por ejemplo el índice FTSE4Good-Ibex®) y ofrecer datos comparativos de este tipo de servicios más responsables frente a otros que no están especialmente orientados a generar impactos positivos en aspectos ASG.



CAIXABANK (Grupo La Caixa)

1. Datos generales de la entidad

CaixaBank y sus sociedades dependientes integran el Grupo CaixaBank. La entidad es el banco a través del cual la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (La Caixa) ejerce su actividad como entidad de crédito de forma indirecta. La Caixa es el accionista mayoritario de CaixaBank, con una participación 64,37% a 31 de diciembre de 2013.

CaixaBank es la sociedad surgida del proceso de transformación de Critería CaixaCorp con motivo de la reorganización de las actividades del Grupo La Caixa que culminó con la inscripción de CaixaBank en el Registro de Bancos y Banqueros del Banco de España el 30 de junio de 2011.

Productos/servicios

Caixabank ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Banca minorista.
- Banca de empresas.
- Banca personal.
- Banco privada.
- Seguros.
- Fondos de pensiones.
- Fondos de inversión.

Alcance geográfico

Caixabank opera o tiene presencia en los siguientes países:

España, Polonia, Marruecos, Italia, Reino Unido, Francia, Alemania, China, Turquía, Singapur, Emiratos Árabes Unidos, India, Egipto, Chile, Colombia, México, Angola, Portugal, Austria

Caixabank tiene participaciones en varias entidades financieras de otros países.

Erste Group Bank. Caixabank tiene una participación del 9,1%. Es el segundo grupo bancario austríaco y uno de los principales en la zona centroeuropea y del este. Está presente en Austria, la República Checa, Rumanía, Eslovaquia, Hungría, Croacia y Serbia, y es el líder del mercado en la mayoría de estos países, con 16 millones de clientes y 2.800 oficinas.

Grupo Financiero Inbursa (GFI). La participación de la entidad española es del 9,01% a 31 de diciembre de 2013. GFI es el primer grupo financiero de México por administración y custodia de activos, el sexto por activos totales, y uno de los mejor posicionados en seguros y fondos de pensiones. Referencia de la banca comercial del país, se encuentra entre uno de los mayores grupos financieros de América Latina por capitalización bursátil.



En 2013, CaixaBank ha reducido su participación en GFI desde el 20% al 9,01%, colocando un 7,3% en el mercado y un 3,7% en Inmobiliaria Carso, propiedad de la familia Slim. Con esta venta, CaixaBank ha generado una plusvalía neta de 63 millones de euros.

BPI. Es el tercer grupo financiero privado portugués por volumen de negocio. Su actividad se focaliza en la banca comercial dirigida a empresas, instituciones y particulares. A través de su participación en el Banco Fomento Angola (BFA), ocupa también una posición de liderazgo en este país emergente. La participación de CaixaBank en la entidad portuguesa era a 31 de diciembre de 2013 del 46,2%.

Boursorama. Este banco francés forma parte del grupo Société Générale –el principal accionista con un 56% de participación– y es un actor clave en banca on-line en Europa, con presencia en cuatro países. En Francia es líder del mercado en la distribución de información financiera a través de internet y es también una destacada entidad en banca on-line. Asimismo, tiene presencia en el Reino Unido y Alemania, donde es uno de los principales brokers on-line a través de OnVista Bank. Además, desde 2009, CaixaBank posee, gracias a una joint-venture con Boursorama, un 49% de participación en el banco on-line Self Bank, en España. La participación de CaixaBank en Boursorama es del 20,7% del capital de la entidad.

Bank of East Asia (BEA). CaixaBank controla el 16,5% de su capital social. BEA es el primer banco privado independiente de Hong Kong y uno de los bancos extranjeros mejor posicionados en China, donde está presente desde 1920 y cuenta, a través de su filial BEA China, con una red en fase de expansión de más de 125 oficinas. Ofrece servicios de banca comercial y personal, así como de banca de empresas y de inversión. Atiende también a la comunidad china en el extranjero operando en otros países del sureste asiático, América del Norte y el Reino Unido.

Asimismo, CaixaBank cuenta con oficinas de representación en Europa, situadas en Italia (Milán), Gran Bretaña (Londres), Francia (París) y Alemania (Stuttgart y Fráncfort), que ofrecen asesoramiento a empresas multinacionales europeas con filial en España, sobre los productos y servicios que CaixaBank pone a su disposición para cubrir sus necesidades financieras en España.

Fuera de la Unión Europea, CaixaBank dispone también de oficinas de representación en China (Beijing y Shanghai), Turquía (Estambul), Singapur, Emiratos Árabes Unidos (Dubái), India (Delhi), Egipto (El Cairo), Chile (Santiago de Chile) y Colombia (Bogotá), estas dos últimas abiertas en 2013.

Asimismo, CaixaBank cuenta con sucursales operativas en Polonia (Varsovia) y Marruecos (Casablanca y Tánger), que ofrecen financiación y servicios financieros tanto a empresas españolas con intereses y actividades en estos países, como a empresas locales que tienen relación comercial con España.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, CaixaBank informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Index (DJSI).



- DJSI World.
- DJSI STOXX.
- FTSE Global.
- FTSE Europe.
- FTSE Ibex35.
- Advanced Sustainable Performance Index (ASPI).

Normativa Internacional

Caixabank informa sobre su compromiso con el cumplimiento de normativa y estándares internacionales. Entre ellos menciona la Declaración Universal de Derechos Humanos y los instrumentos que de la misma se derivan, especialmente el Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos de 1966, el Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966, así como el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales de 1950. También asume y respeta la Declaración Tripartita de Principios de Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT, así como el principio de representación sindical de sus empleados/as

Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial de Naciones Unidas, el cual reconoce e impulsa principios en materia de derechos humanos, medio ambiente y derechos laborales.
- 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.
- European Foundation of Quality Management.

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
Informa Corporativo Integrado 2013	
Informe de gestión y Cuentas anuales del Grupo CaixaBank	
Informe de gobierno corporativo	
Informe anual sobre remuneraciones	
Reglamento del Consejo de Administración	
Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank	
Reglamento Interno de Conducta de Caixabank en el Mercado de Valores	
Política anticorrupción	
Documento de política ambiental	
Declaración medioambiental	
Memoria de Recursos Humanos	
Informe anual Obra Social La Caixa	



2. Tablas de resultados

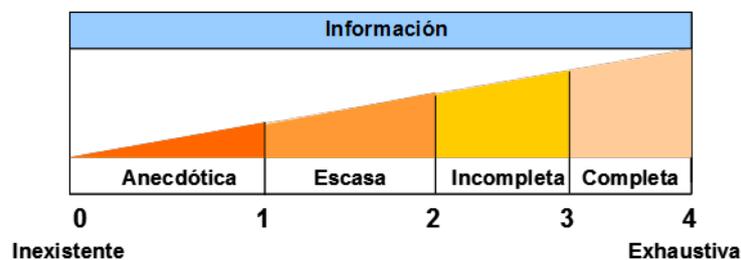
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	0,93
DERECHOS HUMANOS	1,26
COMUNIDAD	1,33
CORRUPCIÓN	1,20
CONSUMO	1,71
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,67
TOTAL EMPRESA	1,35

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,29
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,67

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

Caixabank opera en una veintena países de los cinco continentes a través de oficinas de representación, sucursales y de la participación accionarial en otras entidades financieras. Asimismo, tiene participaciones en multinacionales españolas, principalmente del sector de comunicaciones y energético, que operan a su vez en todo el mundo.

Si exceptuamos las empresas, principalmente entidades de depósito, en las que Caixabank tiene participaciones directas, la presencia internacional de la entidad financiera podría ser calificada de testimonial, dado que se basa en buena medida en oficinas de representación y sucursales con un reducido número de trabajadores. No obstante, esto no debe llamarnos a engaño a la hora de calibrar los riesgos de índole medioambiental, de derechos humanos, corrupción o derechos de los trabajadores a los que tiene que hacer frente.

Algunas de estas oficinas y sucursales se encuentran en países que presentan riesgos importantes en los aspectos mencionados, así como alguno de los bancos en los que tiene participaciones directas. La misma reflexión vale para el caso de sus participaciones industriales y muy especialmente la petrolera Repsol, de la que controla el 12,02% del capital. En este sentido, es importante destacar que a través de su representación en el Consejo de Administración de estas sociedades puede hacer presión para que las mismas tengan una conducta adecuada desde el punto de vista de la RSC.

A continuación pasamos a exponer los principales riesgos a los que se enfrenta Caixabank en algunos de los países en los que opera. Para la realización de esta parte del informe se han consultado diversas fuentes de reconocida solvencia que serán señaladas en cada uno de los apartados.

Caixabank tiene presencia en varios países en los que el respeto de los derechos humanos no es una de sus principales características según el análisis realizado por la consultora Maplecroft, que analiza los riesgos en el campo de los derechos humanos, entre otras cuestiones. Este sería el caso de Marruecos, Colombia, Emiratos Árabes Unidos, India, China o México, que según el Human Rights Risk Index 2014 de Maplecroft, presentan riesgo extremo o alto en este aspecto. Aunque en casi todos los casos estamos hablando de sucursales y oficinas de representación, en el caso de China y México Caixabank tiene participaciones significativas y, en consecuencia, tiene que estar especialmente vigilante en el desempeño de sus entidades participadas en este aspecto.

Por lo que se refiere a los derechos laborales de los trabajadores, las condiciones de trabajo en algunos de los países en los que opera Caixabank son alarmantes. Según el Índice Global de los Derechos Laborales 2014 de la CSI¹⁴⁹⁶, China, Emiratos Árabes Unidos, India, Marruecos, Colombia, México o Turquía presentan un riesgo extremo en este campo por la falta de normas que aseguren el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva.

¹⁴⁹⁶ El Índice Global de los Derechos de la CSI clasifica 139 países con relación a 97 indicadores internacionalmente reconocidos, a fin de evaluar dónde están mejor protegidos, en la ley y en la práctica, los derechos de los trabajadores y trabajadoras. http://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/survey_ra_2014_esp_v2.pdf



Otro aspecto importante a tener en cuenta es la garantía de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el ámbito laboral. Según The Global Gender Gap Index 2012 del World Economic Forum¹⁴⁹⁷, China, Colombia, México, Italia, Rumanía, Turquía, Emiratos Árabes Unidos, Marruecos y Chile presentan un riesgo alto o extremo en cuanto a las desigualdades por cuestión de género.

Por lo que se refiere a la corrupción, una cuestión que es motivo de controversia en todo el mundo, la acción exterior de Caixabank no está exenta de riesgos. Según el Corruption Perception Index 2013¹⁴⁹⁸, elaborado por Transparency Internacional, entre los países en los que Caixabank realiza su actividad China, Emiratos Árabes Unidos, India, Angola, Marruecos, Colombia y México, presentan altas índices de corrupción. A este respecto, tenemos que subrayar que algunos de estos países presentan como problema añadido la presencia muy activa de grupos ligados al crimen organizado y al tráfico de drogas. Dado que estas actividades tienen grandes necesidades de lavar el dinero negro de sus beneficios, el banco español tiene que estar especialmente vigilante, aun cuando Caixabank dispone de una serie de mecanismos para evitar que sus oficinas y filiales sean utilizados para blanquear fondos procedentes de actividades criminales.

En relación a los riesgos medioambientales relativos a la actividad de Caixabank. A pesar de que la acción de una entidad financiera en este ámbito no puede ser comparada con la de, por ejemplo, una compañía energética o dedicada a la explotación de recursos naturales, el banco no está exento de responsabilidad, habida cuenta de que puede influir en la financiación de proyectos que cumplan determinados estándares medioambientales. Caixabank opera en varios países en los que, según el Climate Risk Index 2012¹⁴⁹⁹, elaborado por Germanwatch, existen importantes problemas de medio ambiente, o que son especialmente vulnerables al cambio climático, generalmente como consecuencia de la deforestación o del consumo descontrolado de recursos naturales. Este es el caso de China, India, Colombia, Rumanía y España.

Para el sector financiero español en su conjunto, 2013 ha permitido consolidar la reforma financiera, finalizando los mayores ajustes en la reestructuración del sector cajas, aunque se han incentivado también algunas fusiones de menor tamaño en el sector de las cooperativas de crédito. No obstante, el contexto de crisis económica y alto desempleo, los escándalos en el sector financiero y la desconfianza ciudadana generalizada en la banca, marcan el entorno de desempeño de la entidad. Algunos de los riesgos sociales y ambientales del sector siguen siendo: la escasez de crédito, en particular para pymes, pues la ligera reactivación de 2013 sigue siendo insuficiente¹⁵⁰⁰; el riesgo de aumento de la exclusión financiera ligada a la exclusión social; los desahucios de vivienda¹⁵⁰¹; el

¹⁴⁹⁷ Informe sobre la brecha de género mundial del WEF. Pretende medir la división de los recursos políticos, económicos y sociales entre las mujeres y los hombres, independiente del tamaño de la economía de cada país.

http://www3.weforum.org/docs/WEF_GenderGap_Report_2012.pdf

¹⁴⁹⁸ El Índice de Percepción de Corrupción se basa (mediante encuestas) en la percepción de la corrupción en las instituciones públicas como los partidos políticos, la policía y los sistemas judiciales.

<http://cpi.transparency.org/cpi2013/results/>

¹⁴⁹⁹ El índice de cambio climático indica el nivel de exposición y vulnerabilidad a los eventos extremos, que los países deberían tener en cuenta como una advertencia y así estar preparados para los más frecuentes y/o más severos eventos en el futuro. www.germanwatch.org/en/download/8551.pdf

¹⁵⁰⁰ Crédito a las pymes, sí... pero al 10%, El Confidencial, 4/5/2013.

<http://www.elconfidencial.com/economia/2013/05/04/credito-a-las-pymes-si-pero-al-10-120146>

¹⁵⁰¹ Los desahucios subieron en 2013: solo en 6 meses hubo casi tantos desalojos como en todo 2012, Eldiario.es, 28/1/14, http://www.eldiario.es/economia/desahucios-primer-semester-igualan_0_222928040.html



empobrecimiento y pérdida de ahorro de la población española; el creciente cuestionamiento social y mediático de la corrupción, la evasión fiscal y el blanqueo de capitales; la influencia e inversión de la banca en sectores controvertidos como el armamentístico, o básicos como el de la alimentación¹⁵⁰²; y la financiación de industrias generadoras de gases de efecto invernadero¹⁵⁰³ o que vulneran los derechos humanos.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

Caixabank incluye en su Informe Corporativo Integrado (ICI) un pequeño apartado en el que habla de la contribución fiscal del grupo. Esto representa un avance con respecto al año pasado, ya que en el ICI no se hacía ninguna referencia a este aspecto. Sin embargo, el avance no significa que la información aportada por el banco sea suficiente ni que pueda cubrir las expectativas de los grupos de interés de la entidad.

En el citado documento, Caixabank expone que “basa su política fiscal, siempre en conformidad con la legislación vigente, en los principios de responsabilidad, prudencia y transparencia”; y añade que “la entidad considera un deber contribuir, en base a su responsabilidad fiscal, a las finanzas públicas, que proveen de los servicios y la infraestructura públicos imprescindibles para que la sociedad pueda operar de forma efectiva, y posibilitan el progreso y desarrollo social del entorno”.

Sin embargo, la información facilitada en el ICI es escasa. El banco informa que en 2013, el Grupo CaixaBank pagó 717 millones de euros, una cifra que incluye impuestos directos (Impuesto sobre Sociedades, Impuesto sobre la Actividad Económica y sobre la Propiedad), impuestos indirectos (IVA, ITP-AJD) y las contribuciones a la Seguridad Social. No aparecen desglosados los tributos satisfechos por cada impuesto.

Caixabank explica que los ingresos y gastos de la entidad tributan, prácticamente en su totalidad, al tipo general del 30% en el Impuesto sobre Sociedades. No obstante, advierte que se registran ingresos en la cuenta de pérdidas y ganancias que están exentos de tributación porque ya han tributado en origen. Entre ellos destacan los dividendos devengados de sus participadas. Adicionalmente, el ingreso derivado de la combinación de negocios tampoco se integra en la base imponible del Impuesto sobre Sociedades, atendiendo al principio tributario que persigue evitar la doble imposición.

En la nota 23 de las cuentas anuales del banco, ésta informa de su situación fiscal, dando cuenta de una serie de aspectos relacionados con la misma. A nadie se le escapa que un documento de estas características tiene que tener un carácter eminentemente técnico. Ahora bien, el hecho de que la única explicación dada por el banco en lo que al pago de impuestos se refiere sea la que aparece en este texto hace que se le cierre la puerta a la información a todo aquel que no sea, ya no iniciado en la materia, sino un experto. Es

¹⁵⁰² España: la gran banca participa en 25 empresas alimentarias. Consumers International 20/6/14.

<http://es.consumersinternational.org/news-and-media/news/2014/06/banca-alimentos/>

¹⁵⁰³ Por ejemplo, Rainforest Action Network (2012) propone una metodología de cálculo de las ‘emisiones financiadas’ por la banca, basada en la propuesta del Protocolo GHG



necesario un mínimo esfuerzo por parte de Caixabank a la hora de explicar un elemento tan importante como su contribución tributaria.

En la mencionada nota de las cuentas anuales el banco desvela que tiene abiertos a Inspección los cuatro últimos ejercicios de los principales impuestos que le son de aplicación. Además, da cuenta de los principales procedimientos tributarios en curso a finales de 2013.

Durante el ejercicio 2011, la Inspección de Tributos inició la comprobación de "la Caixa" en relación con los ejercicios 2007 a 2009 para los principales impuestos aplicables. Las actas de conformidad han sido pagadas y las actas de disconformidad están pendientes de resolución por parte del Tribunal Económico Administrativo Central y debidamente provisionadas por importe de 10,7 millones de euros.

Durante el ejercicio 2008, la Inspección de Tributos inició la comprobación de "la Caixa" en relación con los ejercicios 2004 a 2006 para los principales impuestos que aplicables. Aunque una parte de estas actas se firmaron en disconformidad, la Entidad tiene constituidas provisiones por 33,8 millones de euros para la cobertura de los riesgos máximos que puedan derivarse, estando pendientes de resolución por parte del Tribunal Económico-Administrativo Central.

Asimismo, Caixabank informa de una serie de inspecciones a las que hacer frente en su condición de entidad sucesora de Banca Cívica y las Cajas que previamente aportaron su patrimonio afecto a la actividad financiera a favor de Banca Cívica.

Caixabank también hace referencia a los activos y pasivos fiscales diferidos. A 31 de diciembre de 2013 los activos fiscales diferidos ascendían a 8.285 millones de euros diseminados en diferentes partidas.

Como ya se ha señalado en este informe, la actividad de Caixabank se centra casi exclusivamente en el mercado doméstico, lo que hace que su presencia en paraísos fiscales sea prácticamente nula.

Según los datos recogidos en las cuentas anuales, Caixabank tiene presencia en dos paraísos fiscales de acuerdo con la metodología utilizada por el Observatorio de RSC. En Emiratos Árabes Unidos, a través de una oficina de representación, y en Hong Kong, a través del Bank of East Asia. El año pasado dábamos cuenta de la existencia dos sociedades domiciliadas en Luxemburgo, una dedicada a la promoción inmobiliaria y otra a las participaciones en España de deuda mezanine. No existe constancia de las mismas en los documentos aportados por el banco, ni siquiera advirtiendo que cesan su actividad o que han sido cerradas.

Nombre de sociedad	Domicilio	Actividad
The Bank of East Asia, LTD	Hong-Kong	Banca
Oficina de representación en Dubai	Emiratos Árabes Unidos	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 generar negocio con no residentes. 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.

Con respecto a su vinculación y/o presencia en territorios Off Shore (paraísos fiscales), afirma en el artículo 13 del Reglamento del Consejo de Administración 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.

El aspecto fiscal es muy importante para conocer la aportación al desarrollo de los países en los que están operando sus empresas participadas. 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 efectiva y exenciones desglosadas) por países, relacionada con las operaciones y beneficios obtenidos. La presencia de compañías en paraísos fiscales, aunque no es ilegal, puede perjudicar la imagen de la entidad entre diversos grupos de interés.

4.2. Medioambiente

Caixabank asegura que desarrolla su actividad teniendo en cuenta la protección del entorno y procura conseguir la máxima eficiencia en el uso de los recursos naturales que necesita, según los estándares de la certificación ISO 14001 y el reglamento europeo EMAS 1221/2009. La entidad es signataria de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y está adherida a los Principios de Ecuador. Además, es firmante de la iniciativa Carbon Disclosure Project, El banco informa que ha obtenido en 2013 una puntuación obtenida de 97B, la mayor de todo el sector financiero español, lo que ha supuesto la inclusión de la entidad en el índice Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI), que reconoce la transparencia y la calidad de su información en cambio climático.

El banco sostiene que su actividad no es agresiva con el entorno, a pesar de lo cual se compromete a mejorar sus prácticas medioambientales usando, "siempre y cuando sea posible y económicamente viable" las técnicas más idóneas y a integrar los aspectos medioambientales en la actividad financiera de la entidad. El banco desgrena sus compromisos en un documento denominado Política medioambiental¹⁵⁰⁴.

En el Informe Corporativo Integrado informa de los ejes de la gestión ambiental de Caixabank en 2013, y de algunas de las iniciativas desarrolladas por el banco en este campo, pero no aparece ningún informe de avances logrados. Esta carencia se ve

¹⁵⁰⁴ Documento Política ambiental de Caixabank

http://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Politica_ambiental_CaixaBank_cast.pdf



compensada, aunque solo en parte, dado que publica una Memoria de declaración medioambiental que presenta a nuestro juicio deficiencias¹⁵⁰⁵.

En este documento se informa que el banco cuenta con un Comité de Medioambiente, que se encarga de llevar a cabo la gestión ambiental de la entidad. Sus funciones son "establecer, aprobar y mantener al día un programa que permita que los consumos y procesos relacionados con la actividad financiera de CaixaBank sean respetuosos con el medioambiente y, a la vez, fomentar y promover la participación de todas las personas que forman parte de CaixaBank". Este órgano es el que propone y aprueba la política medioambiental de la entidad.

Caixabank informa de que dispone de un Plan Ambiental 2012-2015 aprobado por el Comité de Dirección de la entidad y que se enmarca dentro de los siguientes ejes: inclusión de criterios ambientales en productos y servicios, lucha contra el cambio climático y sensibilización ambiental. A la hora de identificar y evaluar impactos se tienen en cuenta los aspectos directos y también los indirectos, en función de si son gestionados directamente por el banco o no, al tiempo que se diferencia entre los problemas derivados de la operativa del banco de posibles imprevistos relacionados con accidentes o potenciales situaciones de emergencia.

En la Memoria de declaración medioambiental el banco asegura que tiene en cuenta tanto los impactos ambientales más significativos como consecuencia de su actividad e incidentes como potenciales situaciones de emergencia o accidente (incendios, vertidos accidentales, inundaciones, etc.).

En la declaración ambiental del banco se recogen los avances cuantitativos logrados en 2013 con respecto de 2012, y en casi todos se registran mejoras. Sin embargo, no se consignan cuáles son los objetivos globales del plan 2012-2015. Además, y esto es lo más importante, los datos aportados se refieren exclusivamente a los servicios centrales, dejando de lado el consumo de energía y materias primas de su red de oficinas. Entendemos que una entidad financiera que hace gala de tener una extensa red de oficinas en toda España no puede obviar el consumo que se realiza en las mismas ya que cualquier dato presentado queda desvirtuado por incompleto.

Con respecto de su cadena de valor, CaixaBank explica que el propio banco, filiales, y el resto de empresas del Grupo La Caixa incluyen en sus contratos una cláusula de aceptación obligatoria en la que los proveedores aceptan conocer y respetar los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la Política Ambiental de la entidad. A lo largo del año 2013 se ha puesto en funcionamiento el Portal de Proveedores del Grupo "la Caixa", con el objetivo de que los potenciales proveedores puedan registrarse para ofrecer sus productos y servicios. Para ello, deben primero aceptar los criterios éticos, sociales y medioambientales para proveedores del Grupo. Asimismo, deben aportar la información sobre certificados ambientales y laborales de que dispongan. Pese a estos requerimientos, la empresa no informa sobre la existencia de sistemas de cumplimiento como auditorías, número de proveedores analizados, resultado de las mismas y requisitos y criterios concretos exigidos.

¹⁵⁰⁵ Declaración medioambiental de CaixaBank.

http://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Info_corporativa/laCaixa_declaracio_mediambiental_CAS_AF2.pdf



En lo que respecta a las operaciones de Project finance en las que se tienen en cuenta los Principios de Ecuador, el banco explica que ha financiado diez proyectos, cuya inversión total fue superior a los 1.224 millones de euros y en los que la entidad ha participado con más de 210 millones de euros. De ellos, un proyecto se ha categorizado como A, tres como B (ambos significan riesgo potencial adverso elevado) y los restantes como C. La entidad no facilita información sobre el procedimiento seguido con aquellas operaciones que presentan un *riesgo potencial adverso elevado* ni hay constancia en la información analizada que hayan sido rechazadas por este motivo.

La entidad financiera cuenta con una serie de productos para particulares y empresas que tienen como característica común la financiación de compras o inversiones respetuosas con el medio ambiente. De este modo, dispone de una línea de Ecofinanciación para impulsar el crédito a proyectos agrarios de desarrollo sostenible. También cuenta con una línea de Ecopréstamos, a través de la cual financia la compra de vehículos y electrodomésticos respetuosos con el medio ambiente. El banco informa que en 2013 concedió 547 ecoPréstamos, por un importe de 1,63 millones de euros, pero no aporta información sobre cuáles son las condiciones para conceder estos créditos. Además, tampoco informa de qué tipo de interés se aplica a los mismos, cuestión importante si se tiene en cuenta que hablamos de créditos al consumo, que suelen tener unos tipos de interés más elevados. Tampoco es posible saber en la lectura de la memoria qué ventaja obtienen los clientes al contratar este producto, ni lo que suponen sobre el total de la cartera de préstamos sobre clientes.

4.3. Protección de los derechos humanos

Caixabank recoge en su Código Ético que suscribe en su totalidad la Declaración Universal de Derechos Humanos, así como los instrumentos que de la misma se derivan, especialmente el Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos de 1966, el Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966, así como el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales de 1950. También afirma que asume y respeta la Declaración Tripartita de Principios de Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT, así como el principio de representación sindical de sus empleados y empleadas.

Por lo que respecta al compromiso de CaixaBank con la no utilización de trabajo forzoso u obligatorio o con la con la no utilización del trabajo infantil, el banco sostiene que "dado su ámbito de actuación, no se han detectado operaciones de riesgo, excepto en los proveedores de material promocional de Asia, los cuales son objeto de análisis puntuales". A este respecto, PromoCaixa, la empresa filial de CaixaBank que gestiona el material promocional, ha realizado en 2013 nueve auditorías a proveedores que fabrican productos exclusivos para CaixaBank y otras empresas del Grupo que están situados en China. En tres de ellas se detectaron anomalías y fueron declaradas no aptas.

Llegado este punto, tenemos que recordar una cuestión que ya ha sido destacada en el apartado de este informe referida a medio ambiente. El banco asegura que los proveedores deben aceptar los criterios éticos, sociales y medioambientales para proveedores del Grupo. Asimismo, deben aportar la información sobre certificados



ambientales y laborales de que dispongan. Si esto es así, ¿cómo es posible que todos los años se detecten anomalías en proveedores de China?

En este sentido, llama la atención que Caixabank no informe del porcentaje de proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, o que afirme que no hay acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos “al haberse considerado que no existen riesgos que lo hagan necesario”.

Si bien es verdad que la actividad diaria del banco no afecta de manera directa a aspectos como el trabajo infantil, forzoso, etc., no es menos cierto que esta actividad, bien sea vía contratación de proveedores o financiación de proyectos sí tiene una influencia en estos aspectos y que es necesario que el banco, que anuncia que en 2014 va a hacer públicos los datos sobre el análisis de sus proveedores desde el punto de vista de los derechos humanos, debe ser más diligente a la hora de facilitar información.

En cuanto a las políticas de no discriminación, Caixabank le dedica un apartado en su Código ético¹⁵⁰⁶, en el que de manera general explica que prohíbe “toda discriminación, acoso, abuso o trato inapropiado en base al género, raza, color, nacionalidad, credo, religión, opinión política, filiación, edad, orientación sexual, estado, incapacidad, minusvalía y demás situaciones protegidas por el derecho, tanto respecto a los empleados, directivos o miembros del órgano de administración, como a los accionistas, clientes, potenciales clientes y proveedores o cualquier persona que interactúe con la entidad”. Además, en el citado documento asegura su respeto por las culturas locales de las comunidades y países donde opera. No obstante, el banco no aporta información sobre los mecanismos que pone en práctica para asegurar este compromiso ni informa sobre denuncias en este sentido.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

Caixabank cerró 2013 con una plantilla de 29.780 trabajadores frente a los 30.442 del año anterior. Si tomamos como referencia el Grupo Caixabank, la plantilla total es 31.948 trabajadores frente a los 32.625 con que cerró el año 2012. A este respecto, el banco informa que “para conseguir la optimización de la estructura y la captura de sinergias de costes, se planteó como medida excepcional un plan de reestructuración que finalmente fue pactado con la totalidad de la representación sindical. Este acuerdo representa un ajuste de plantilla de 2.600 salidas voluntarias a gestionar durante los años 2013 y 2014”.

El banco ofrece abundante información sobre su política de recursos humanos tanto en el Informe Corporativo integrado como, sobre todo, en su Memoria de Recursos Humanos 2013¹⁵⁰⁷. En el ICI se informa que el 99,8% de los empleados del banco tienen contrato fijo o indefinido. Sin embargo, en el cuadro en el que desgrana estos datos aparece también que el 99,9% tienen contrato temporal, lo cual parece imposible. No ha sido posible cotejar esta información con la Memoria de Recursos Humanos ya que en la misma no se hace referencia a este dato. Sin embargo, tomando como referencia los datos del año pasado

¹⁵⁰⁶ Código ético de Caixabank.

https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Info_corporativa/CABK_Codigo_Etico_CAST.pdf

¹⁵⁰⁷ Memoria de Recursos Humanos de Caixabank.

http://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Info_corporativa/Memoria_RRHH2013_es.pdf



(99,8% de contratos indefinidos), cabe suponer que la cifra errónea es el que se refiere a contratos temporales.

LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por género y tipo de contrato	CaixaBank			
	2012		2013	
	Total	Mujeres (%)	Total	Mujeres (%)
Número total de empleados en plantilla	30.442	49,49%	29.780	50,71%
% empleados con contrato temporal	99,89%	49,49%	99,90%	50,70%
% empleados con contrato fijo o indefinido (sobre el total de la plantilla)	99,72%	49,45%	99,80%	50,69%
<i>Contrato fijo o indefinido a tiempo completo</i>	0,28%	64,29%	0,20%	56,90%
<i>Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial</i>	0,11%	45,45%	0,10%	61,30%
Número de becarios	17		18	

El sistema de remuneración en CaixaBank se basa en un modelo que combina la retribución fija y la variable, esta última establecida en función del nivel profesional, las tareas desarrolladas y la implicación y el compromiso en la consecución de los retos individuales y la contribución a los objetivos del equipo.

El banco no expresa un compromiso explícito con el carácter justo y razonable de la remuneración a los empleados. CaixaBank asegura que el número de veces que el salario inicial de la entidad supera el salario mínimo legal es 2,2 veces. El banco informa que casi el 100% de su plantilla trabaja en España. Solo 57 personas trabajan en el extranjero. No es posible saber si estos trabajadores son españoles destinados a estos países o si son ciudadanos de los mismos, por lo que tampoco se puede saber por qué leyes se rige su contrato y, sobre todo su remuneración. En la Memoria de Recursos Humanos aparece un mapa en el que se informa sobre el número de trabajadores por países.

Por lo que se refiere a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, CaixaBank asegura que trabaja por "aumentar la presencia de la mujer en puestos de mayor responsabilidad a partir de una estricta aplicación del concepto de igualdad de oportunidades, que identifique y desarrolle el talento profesional". En el Informe Corporativo Integrado informa que el 46% de las mujeres ocupa cargos directivos, pero no desgrena la información en diferentes puestos. En la nota 34 de las Cuentas anuales aparece un cuadro en el que se informa de que frente a 91 hombres que ocupaban puestos directivos en 2013, había 16 mujeres con la misma categoría laboral, mientras que el banco contaba con 8.903 jefes frente a 5.721 jefas.

La entidad financiera informa que los profesionales de su plantilla son retribuidos según su nivel profesional y las tareas desempeñadas, con independencia de su género u origen, de manera que, a igual categoría y antigüedad, igual salario entre hombres y mujeres. No obstante, CaixaBank explica que, aunque cada vez se tiende más a un modelo retributivo vinculado al desempeño, los cambios de nivel por antigüedad y los trienios derivados del Convenio Colectivo provocan todavía diferencias salariales por género.

En relación a la remuneración, el banco señala que, si bien cada vez más se tiende a un modelo retributivo vinculado al desempeño, los cambios de nivel por antigüedad y los trienios derivados del Convenio Colectivo provocan todavía diferencias salariales por género. (la antigüedad media de los hombres es 16 años frente a 13 años de las mujeres). Así, el ratio de remuneración total hombres frente al de mujeres es, a nivel directivo, del 103%, a nivel intermedio del 118% y, para el resto de los empleados, del 126%. En cambio si atendemos a la ratio de remuneración total de hombres versus mujeres para empleados menores de 30 años, el ratio es del 99%.



En el cuadro que se adjunta, extraído de la Memoria de Recursos Humanos, se puede apreciar la presencia de mujeres en las distintas categorías profesionales en la red de oficinas, tanto de Banca de particulares como de otras líneas de negocio. En el mismo se puede ver que solo el 15,4% de mujeres ocupan puestos de alta dirección, el 30,9% dirección de oficina, el 2,6% de dirección de centro de Banca Privada o el 11,9% la dirección de un centro de empresas.

Estructura organizativa. RED TERRITORIAL. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

	2013					
	Total	Hombres		Mujeres		
Dirección⁽¹⁾	52	44	84,6 %	8	15,4 %	
Plantilla DT-DG	498	272	54,6 %	226	45,4 %	
Dirección	68	47	69,1 %	21	30,9 %	
Responsables	78	54	69,2 %	24	30,8 %	
Especialistas	140	83	59,3 %	57	40,7 %	
Técnicos y Técnicas	128	51	39,8 %	77	60,2 %	
Otras funciones	84	37	44,0 %	47	56,0 %	
Banca Particulares	25.005	11.881	47,5 %	13.124	52,5 %	
DAN	244	172	70,5 %	72	29,5 %	
Gestores/ras Morosidad y Prom.	920	566	60,4 %	364	39,6 %	
Dirección de oficina	5.190	3.465	66,8 %	1.725	33,2 %	
Subdirección de oficina	4.072	1.568	38,5 %	2.504	61,5 %	
2º responsable apoderado/ada	991	308	31,1 %	683	68,9 %	
Gestores/ras de clientes	3.145	1.186	37,7 %	1.959	62,3 %	
Apoderados/das equipo suplente	233	183	78,5 %	50	21,5 %	
Equipo de soporte	578	338	58,5 %	240	41,5 %	
Empleados y Empleadas	9.632	4.105	42,6 %	5.527	57,4 %	
Banca Privada	425	266	62,6 %	159	37,4 %	
Dirección de Centro de B. P.	31	24	77,4 %	7	22,6 %	
Dirección de Banca Privada	208	146	70,2 %	62	29,8 %	
Asesores/ras de Banca Privada	141	84	59,6 %	57	40,4 %	
Empleados y Empleadas soporte	45	12	26,7 %	33	73,3 %	
Banca de Empresas	991	601	60,6 %	390	39,4 %	
Dirección de Centro de Empresas	84	74	88,1 %	10	11,9 %	
Dirección de Banca de Empresas	292	212	72,6 %	80	27,4 %	
Especialistas de Empresas	335	197	58,8 %	138	41,2 %	
Empleados y Empleadas soporte	280	118	42,1 %	162	57,9 %	
Banca Corporativa	137	67	48,9 %	70	51,1 %	
Banca de Instituciones	131	78	59,5 %	53	40,5 %	
Negocio Promotores	249	179	71,9 %	70	28,1 %	
Montes de Piedad	32	17	53,1 %	15	46,9 %	
Oficinas Especiales	68	36	52,9 %	32	47,1 %	
Of. Extranjero y B. Internacional	57	33	57,9 %	24	42,1 %	
Centros de soporte a la Red⁽²⁾	543	294	54,1 %	249	45,9 %	
Total Red Territorial	28.188	13.768	48,8 %	14.420	51,2 %	

(1) Direcciones Ejecutivas Territoriales, Direcciones Territoriales, Delegaciones Generales y Direcciones Comerciales.
(2) Admisión y seguimiento de Riesgo de las DTs, Asesoría Jurídica de las DTs, Comunicación de las DTs, Soporte comercio exterior, Soporte Operativo de FF.EE. Tesorería Clientes y Banca de Inversión.

CaixaBank cuenta desde 2010 con un Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Eliminación del Acoso Sexual, Laboral y por razón de Género, con un servicio de atención telefónica gratuito y un buzón de correo electrónico. El banco informa que durante el año 2013, y a través de gestoras externas, se han realizado dos intervenciones, las dos motivadas por acoso laboral. Tal y como establece el Protocolo, las gestoras han realizado informes de las denuncias. En uno de los casos se ha procedido al archivo de las actuaciones por no resultar acreditados los hechos; y en el otro se ha hecho una propuesta de recomendación de mejora del conflicto relacional existente, mediante la separación de los respectivos entornos laborales. El banco asegura que se ha reducido el número de casos respecto a años anteriores.

La información dada por el banco en este aspecto tan importante es escasa. No se explica qué criterios se han seguido en la resolución del conflicto admitido a trámite. Teniendo en cuenta que el acoso laboral es considerado un delito en el Código Penal no parece una solución suficiente la mera separación de las partes enfrentadas.

Caixabank asume y respeta la Declaración Tripartita de Principios de Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT, así como el principio de representación sindical de sus empleados y empleadas. Hay que destacar que la totalidad de sus empleados están cubiertos por convenio colectivo.

En el Informe Corporativo no se ofrece información ni aparece compromiso explícito sobre derechos de los trabajadores en países que no garanticen los derechos laborales. A este respecto, hay que señalar que el banco solo tiene fuera de España sucursales y oficinas de representación en las que trabajan 57 personas.



Sin embargo, CaixaBank tiene participaciones en entidades financieras que tienen su sede o intereses en países en los que existe riesgo de que no se respeten los derechos de los trabajadores, como es el caso del BEA en China o el BPI portugués, que tiene negocios en Angola y Mozambique. No queda claro si los representantes de CaixaBank en el Consejo de Administración de estos bancos utilizan su posición para procurar que se respeten los derechos de los trabajadores.

CaixaBank afirma que apuesta por el diálogo con los sindicatos para favorecer las condiciones de los empleados. Esta relación va más allá de una simple vía de diálogo y los sindicatos están representados en varios órganos de decisión del grupo, como la Asamblea General de La Caixa, el Consejo de Administración, Patronato de la Fundación La Caixa y una serie de comisiones paritarias.

En lo que se refiere a la seguridad y la salud laboral, CaixaBank cuenta con dos Comités de Seguridad y Salud Laboral donde están representados el 100% de los empleados. El primero es el Comité Único de Seguridad y Salud Laboral, un comité paritario con representación a partes iguales de la dirección y los representantes de los trabajadores. Asimismo, cuenta con el Comité de coordinación de prevención de riesgos laborales que se encarga de definir, establecer y revisar los objetivos de seguridad y salud de la entidad, además de velar por el cumplimiento de la legislación vigente.

4.5. Impacto en la comunidad

CaixaBank informa que su aportación directa al PIB español es del 0,73% de la riqueza nacional que asciende hasta el 0,95% si se tiene en cuenta la aportación indirecta. El banco asegura que el desglose por país no es relevante al desarrollarse la inmensa mayoría de sus operaciones en España. Además, afirma que la entidad financiera ha devengado sus impuestos en España.

A lo largo de toda la información facilitada por el banco, CaixaBank recuerda que su actividad bancaria se centra casi exclusivamente en España y que en otros países solo tiene oficinas de representación y sucursales de pequeño tamaño, lo que le sirve para no dar explicaciones o pasar de manera tangencial por muchos temas. Este es el caso de su impacto en las comunidades en las que tiene presencia. CaixaBank declara que “no existen procedimientos específicos para la contratación local de altos directivos” ni de trabajadores de los países en los que desarrolla su actividad. En la Memoria de Recursos Humanos facilita un cuadro en el que hace gala de la diversidad de nacionalidades que componen su plantilla, pero no aclara si las personas a las que hace referencia trabajan en su totalidad en España o alguno de ellos lo hace en sus oficinas en el exterior.

En líneas generales, a la hora de hablar de su contribución a los países en los que está presente CaixaBank el Informe Corporativo Integrado y demás información consultada solo habla del trabajo desarrollado por la Obra Social de La Caixa.

En el ámbito de los proveedores locales, CaixaBank presentó en 2013 un volumen de compras de bienes y servicios de 1.661 millones de euros, pagados a través de más de 663.900 facturas. Según el banco, el nivel de cumplimiento de las condiciones de pago de



las mismas fue del 88,5%, dentro del plazo máximo legal del total de proveedores. El 99% del volumen de facturación corresponde a los proveedores que tienen su base en España.

CaixaBank declara su apuesta por un ejercicio del negocio bancario basado en los valores de liderazgo, confianza y compromiso social. En este contexto, resalta su contribución a la Obra Social La Caixa, con la que colabora también en la difusión y aplicación de sus programas.

A este respecto, cabe señalar que un gran número de las acciones del banco con impacto en la sociedad se han realizado a través de la Obra Social y no directamente por el propio CaixaBank. El banco informa que tiene un programa de acción directa y que contribuye a la obra social de la Caixa. Da cuenta del importe que La Caixa aporta a la obra social, pero no queda claro si esta contribución procede de la aportación de CaixaBank. Con todo, da la impresión de que, a la hora de explicar su desempeño en el ámbito de la RSC, CaixaBank integra en el mismo, al menos en este apartado, la acción social.

En el Informe anual de la Obra Social La Caixa 2013¹⁵⁰⁸ se asegura que las prioridades de actuación de la Obra Social para contribuir al progreso de las personas y la sociedad, se han mantenido constantes con respecto a las de los últimos ejercicios. Estas prioridades serían crear oportunidades de empleo, facilitar el acceso a una vivienda digna, luchar contra la pobreza, la marginación y la exclusión social, y promover el envejecimiento activo y saludable, entre otros objetivos. Para llevar a cabo su misión, la Obra Social de La Caixa contaba en 2013 con un presupuesto de 500 millones de euros, lo mismo que en años anteriores, del que se ha ejecutado algo más de 363 millones.

CaixaBank cuenta con una entidad, Microbank, banco especializado en microfinanzas. Según el Informe Anual de Microbank¹⁵⁰⁹, en 2013 la entidad financió 55.773 proyectos por un total de 313,20 millones de euros. El importe medio de todas las operaciones concedidas ha sido de 5.616 euros, cifra que aumenta hasta los 10.790 euros para las operaciones dirigidas a proyectos de negocio. Estos créditos han ido dirigidos principalmente a emprendedores.

El banco no informa ni en el informe anual de Microbank ni en la página web del banco sobre los tipos de interés de estos créditos, limitándose a decir que el tipo de interés es fijo durante toda la vida del crédito. Tampoco hace referencia a los gastos de apertura de los mismos o a si su concesión lleva acarreada la obligatoriedad de que los beneficiarios tengan que contratar otros servicios de CaixaBank.

En el Informe Corporativo Integrado también se hace referencia a otros programas, entre los que la entidad destaca Incorpora. Gestionado por la Obra Social la Caixa, tiene el objetivo de fomentar la inserción laboral de personas con dificultades especiales para acceder a un empleo y en riesgo de exclusión social. Desde el año 2006 se han generado 67.771 oportunidades laborales para personas con problemas vulnerables. En 2013 logró más de 14.600 inserciones laborales.

¹⁵⁰⁸ Informe anual de la Obra Social.

http://obrasocial.lacaixa.es/deployedfiles/obrasocial/Estaticos/pdf/Informacion_corporativa/informe_anual_2013_es.pdf

¹⁵⁰⁹ Informe anual de Microbank.

http://www.microbanklacaixa.com/conocemicrobank/informesactividad/informeanual_es.html



El banco también destaca el programa Vivienda Asequible, que tiene como objetivo facilitar el acceso a la vivienda a jóvenes, personas mayores y familias. El banco informa que desde 2005 ha entregado 3.973 a personas con dificultades. El banco desarrolla también, y como en el caso anterior a través de la Obra Social La Caixa, el programa de Alquiler solidario, a través del cual ha entregado más de 9.200 viviendas.

Uno de los problemas más visibles de la crisis económica es que muchos ciudadanos han perdido su vivienda porque no pueden hacer frente al pago de la hipoteca o el alquiler. Esta situación no solo ha puesto a muchos ciudadanos en una situación insostenible, sino que ha sido una de los factores que más han mermado la reputación del sector bancario de cara a la ciudadanía.

Para hacer frente a este problema, Caixabank desarrolla desde 2009 un conjunto de medidas denominado Plan de Ayudas para la Prevención de Insolvencias, que pretende ayudar a los clientes con dificultades para pagar las cuotas de la hipoteca de su vivienda habitual. Este plan ofrece soluciones que van desde la aplicación de un periodo de carencia para realizar el pago hasta reestructuración de la deuda, constitución de una segunda hipoteca o la dación en pago. El banco informa que entre 2009 y 2013 ha aceptado 14.518 daciones en pago (6.408 en 2013) y que la mitad de ellas estaban asociadas a un contrato de alquiler. Caixabank no informa sobre qué porcentaje de los desahucios practicados se han hecho mediante dación en pago.

En cuanto a la relación con los stakeholders y el diálogo con la comunidad, Caixabank desgrana a lo largo del Informe Corporativo Integrado una serie de canales a través de los cuales los diferentes grupos de interés pueden hacer sus sugerencias al banco o mostrar sus inquietudes. Asimismo realiza encuestas periódicas a empleados, clientes, o accionistas al objeto de calibrar el riesgo reputacional del banco. No obstante, no queda muy claro cómo incorpora el banco las sugerencias que le llegan de los distintos grupos de interés.

4.6. Corrupción

CaixaBank señala que la lucha contra el blanqueo de capitales, además de una obligación legal, constituye una prioridad para todos sus empleados y empleadas, directivos y administradores, de forma coherente con los valores corporativos y el Código Ético de la entidad. La normativa interna de CaixaBank recoge las pautas de actuación en materia de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo de la legislación vigente, incluyendo las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y se ajusta a lo establecido en dichas normas.

En 2013, la entidad ha aprobado una Política de actuación en materia de anticorrupción, también de aplicación para todas las personas que forman parte de la entidad. La política anticorrupción define el posicionamiento de CaixaBank en sus relaciones con las administraciones públicas, los partidos políticos, las autoridades y los funcionarios, así como las pautas a seguir en cuanto a la aceptación y concesión de regalos, patrocinios y donaciones a organizaciones no gubernamentales, entre otras materias.

Caixabank dispone de una Unidad Operativa de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (UOPBC), que vela con dedicación exclusiva por el



cumplimiento de las obligaciones de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo establecidas por la ley. Para ello, analiza las comunicaciones recibidas desde las áreas comerciales y controla e informa de las operaciones sospechosas.

El banco informa que la UOPBC ha revisado más de 36.600 alertas detectadas por los sistemas de control interno, y se han analizado 776 operaciones sospechosas de constituir blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

El banco cuenta con un Código Ético de Principios de Actuación, un documento que rige la actividad de todos los empleados, directivos y miembros de sus órganos de administración. El Código promueve como principios de actuación la integridad y transparencia para generar confianza, el respeto y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes, en especial las que afectan al sistema bancario y tienen que ver con las políticas anticorrupción y antisoborno, entre otras cuestiones.

Caixabank pone a disposición de sus empleados con un canal confidencial para gestionar las denuncias sobre posibles vulneraciones del Código. Todas las comunicaciones de empleados relacionadas con este documento, así como las relacionadas con el Código de Conducta Telemática, se remiten al Área de Cumplimiento Normativo, que las recibe, estudia y resuelve, salvaguardando en todo momento la confidencialidad del remitente. Dicho canal incluye un procedimiento específico para tratar las denuncias que se refieran a la información de naturaleza financiera y contable. Cuando son los clientes quienes suscitan las consultas o denuncias, estas se tramitan a través de los canales habituales de atención al cliente establecidos por CaixaBank.

Durante el ejercicio 2013 se han presentado ocho consultas sobre el Código Ético y una sobre el Código de Conducta Telemático. Además, se han recibido tres denuncias referidas al Código Ético: una no fue admitida a trámite por no cumplir los requisitos de admisión, si bien se derivó al área de gestión correspondiente, otra se derivó al protocolo existente para posibles casos de acoso sexual y laboral, y la tercera fue sobreseída por inexistencia de indicios sobre los hechos denunciados.

La Ley USA Patriot y las reglas finales emitidas por el Departamento del Tesoro estadounidense requieren que los bancos o agentes de bolsa estadounidenses obtengan cierta información de cualquier "banco extranjero" que mantenga una cuenta de corresponsalía con ellos.

Conforme a lo previsto por dichas reglas, CaixaBank ha elaborado un Certificado Global para su uso por parte de cualquier entidad financiera que considere que necesita el Certificado de la Ley USA Patriot de CaixaBank o de las sucursales extranjeras cubiertas por éste.

En el Informe Corporativo Integrado CaixaBank no aporta información sobre operaciones realizadas con partidos políticos. Es ésta una cuestión relevante por su posible relación con decisiones administrativas y reguladoras. Sin embargo, esta información sí ha sido hecha pública en el Informe Anual de Gobierno Corporativo de La Caixa¹⁵¹⁰. Aunque el objeto de

¹⁵¹⁰ Documentación legal de La Caixa. Página 110 del pdf.

http://www.fundacionbancarialacaixa.org/deployedfiles/lacaixa.com/Estaticos/PDFs/Home/InfoInversores/CuentasSemestralesAnuales/MEM_GRUPCAIXA_201312_CAST-WEB.pdf



análisis es el Informe Corporativo Integrado de Caixabank y no la Memoria de La Caixa, se considera que esta información es relevante para este estudio dado que la práctica totalidad de las operaciones realizadas con formaciones políticas se han efectuado a través de Caixabank. Entendemos que desde el punto de vista de la Responsabilidad Social Corporativa esta es una información relevante que tendría que haber sido incluida en el Informe Corporativo Integrado.

Nombre de los grupos políticos	Denominación social de la Caja o entidad dotada, adscrita o participada	Naturaleza de la operación	Importe (miles de euros)	Condiciones
BLOC NACIONALISTA VALENCIÀ	CAIXABANK, S.A..	CUENTA DE CRÉDITO	120	PLAZO 18 MESES/TIPO FIJO 7/COM. APERTURA 1,5/COM. ESTUDIO 0,5/COM. NO DISPONIBILIDAD
CONVERGÈNCIA DEMOCRÀTICA DE CATALUNYA	CAIXABANK, S.A..	DESCUBIERTO	1	TIPO FIJO 29%/COM. 4,5
CONVERGÈNCIA DEMOCRÀTICA DE CATALUNYA	CAIXABANK, S.A..	AVAL	15	COM. APERTURA 0,5/COM. RIESGO AVAL FINANCIERO 1,5
CONVERGÈNCIA DEMOCRÀTICA DE CATALUNYA	CAIXABANK, S.A..	CUENTA DE CRÉDITO	1.800	PLAZO 12 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,5/COM. RENOVACIÓN MODIFICACIÓN PRÓRROGA 0,5/COM. NO DISPONIBILIDAD
CONVERGÈNCIA DEMOCRÀTICA DE CATALUNYA	CAIXABANK, S.A..	PRÉSTAMO HIPOTECARIO	2.000	PLAZO 61 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,5/COM. APERTURA 0,5/GARANTÍA HIPOTECARIA
ESQUERRA REPUBLICANA DE CATALUNYA	CAIXABANK, S.A.	CUENTA DE CRÉDITO	300	PLAZO 12 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,5/COM. RENOVACIÓN MODIFICACIÓN PRÓRROGA 0,5
ESQUERRA UNIDA I ALTERNATIVA	CAIXABANK, S.A.	CUENTA DE CRÉDITO	36	PLAZO 12 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,5/COM. APERTURA 0,25/COM. NO DISPONIBILIDAD 2
ESQUERRA UNIDA I ALTERNATIVA	CAIXABANK, S.A.	CUENTA DE CRÉDITO	32	PLAZO 12 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,5/COM. APERTURA 0,5/COM. NO DISPONIBILIDAD 2
FEDERACIÓ CONVERGÈNCIA I UNIÓ	CAIXABANK, S.A.	AVAL	217	COM. APERTURA 0,5/COM. AVAL TÉCNICO 1,5
FEDERACIÓ CONVERGÈNCIA I UNIÓ	CAIXABANK, S.A.	CUENTA DE CRÉDITO	1.800	PLAZO 12 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,5/COM. RENOVACIÓN MODIFICACIÓN PRÓRROGA 1/COM. NO DISPONIBILIDAD 1
FEDERACIÓ CONVERGÈNCIA I UNIÓ	CAIXABANK, S.A.	CUENTA DE CRÉDITO	1.500	PLAZO 12 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,5/COM. RENOVACIÓN



				MODIFICACIÓN PRÓRROGA 0,5
GRUPO POPULAR JUNTAS GENERALES DE ÁLAVA	CAIXACARD, E.F.C.	TARJETADE CRÉDITO	4	
GRUPO POPULAR JUNTAS GENERALES DE ÁLAVA	CAIXACARD, E.F.C.	TARJETADE CRÉDITO	2	
INICITIVA PER CATALUNYEVERDS	CAIXABANK, S.A.	CUENTADE CRÉDITO	1.800	PLAZO 12 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,5/COM. APERTURA 0,5/COM. ESTUDIO 0,5/COM. NO DISPONIBILIDAD 2
INICITIVA PER CATALUNYEVERDS ESQUERRA UNIDA I ALTERNATIVA	CAIXABANK, S.A	AVAL	121	COM. APERTURA 0,5/COM. AVAL TÉCNICO 1,5
INICITIVA PER CATALUNYEVERDS ESQUERRA UNIDA I ALTERNATIVA	CAIXABANK, S.A	CUENTADE CRÉDITO	1.000	PLAZO 12 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,5/COM. RENOVACIÓN MODIFICACIÓN PRÓRROGA 0,5
IZQUIERDA UNIDA CONVOCATORIA ANDALUCÍA	CAIXABANK, S.A	PRÉSTAMO	165	PLAZO 12 MESES/TIPO FIJO 8,1/COM. APERTURA 1,5/COM. ESTUDIO 0,5
IZQUIERDA UNIDA CONVOCATORIA ANDALUCÍA	CAIXABANK, S.A	PRÉSTAMO	18	PLAZO 37 MESES/TIPO FIJO 8,1/COM. APERTURA 1,5/COM. ESTUDIO 0,5
PARTIDO SOCIALISTA OBRERO ESPAÑOL	CAIXACARD, E.F.C.	TARJETADE CRÉDITO	1	
PARTIDO SOCIALISTA OBRERO ESPAÑOL	CAIXACARD, E.F.C.	TARJETADE CRÉDITO	6	
PARTIDO SOCIALISTA OBRERO ESPAÑOL	CAIXABANK, S.A	CRÉDITO SINDICADO	1.998	PLAZO 140 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 5,5/COM. RENOVACIÓN MODIFICACIÓN PRÓRROGA 0,15
PARTIDO SOCIALISTA OBRERO ESPAÑOL	CAIXACARD, E.F.C.	TARJETADE CRÉDITO	6	
PARTIDO SOCIALISTA OBRERO ESPAÑOL	CAIXABANK, S.A	PRÉSTAMO HIPOTECARIO	40	PLAZO 98 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 5/COM. APERTURA 1,5/COM. ESTUDIO 0,5/GARANTÍA HIPOTECARIA
PARTIDO SOCIALISTA OBRERO ESPAÑOL	CAIXACARD, E.F.C.	TARJETADE CRÉDITO	3	
PARTIT DEL SOCIALISTES DE CATALUNYA	CAIXACARD, E.F.C.	TARJETADE CRÉDITO	1	
PARTIT DEL SOCIALISTES DE CATALUNYA	CAIXABANK, S.A	CUENTA DE CRÉDITO	1.000	PLAZO 12 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,5/COM. APERTURA 0,5/COM. NO DISPONIBILIDAD 2
PARTIT DEL SOCIALISTES DE	CAIXABANK, S.A	PRÉSTAMO	5.000	PLAZO 181 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL



CATALUNYA				3,5/COM. APERTURA 0,15
-----------	--	--	--	------------------------

Asimismo, en el citado Informe de Gobierno Corporativo se desglosa la situación, a 31 de diciembre de 2013, de los créditos a grupos políticos con representación en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que hayan participado en el proceso electoral de La Caixa. En esta relación no se detallan los descubiertos operativos de cuantía irrelevante (inferior a mil euros), ni los dispuestos o disponibles inferiores a dicha suma. En el detalle facilitado no se reseña que se hayan condonado deudas a partidos políticos.

En miles de euros

BLOC NACIONALISTA VALENCIÀ:

Importe dispuesto: 130

CONVERGÈNCIA DEMOCRÀTICA DE CATALUNYA:

Importe dispuesto: 3.760

Importe disponible: 1.088

Importe impagado: 1

ESQUERRA REPUBLICANA DE CATALUNYA:

Importe dispuesto: 161

Importe disponible: 300

ESQUERRA UNIDA I ALTERNATIVA:

Importe dispuesto: 131

Importe disponible: 36

ESQUERRA UNIDA PEL PAÍS VALENCIÀ

Importe dispuesto: 202

FEDERACIÓ CONVERGÈNCIA I UNIÓ:

Importe dispuesto: 9.005

Importe disponible: 546

GRUP MUNICIPAL DE CONVERGÈNCIA I UNIÓ EL PRAT DE LLOBREGAT:

Importe disponible: 1

GRUP MUNICIPAL DE CONVERGÈNCIA I UNIÓ EN MATARÓ:

Importe disponible: 3

CONVERGÈNCIA PER LES ILLES:

Importe disponible: 1

GRUP MUNICIPAL PARTIT POPULAR SANT CUGAT DEL VALLÈS:

Importe dispuesto: 3

GRUP PARLAMENTARI CONVERGÈNCIA I UNIÓ:

Importe disponible: 1

GRUPO POPULAR DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE SEVILLA:



Importe dispuesto: 135

GRUPO POPULAR JUNTAS GENERALES DE ÁLAVA:

Importe dispuesto: 2

Importe disponible: 4

GRUPO MUNICIPAL POPULAR AYUNTAMIENTO DE HUESCA

Importe dispuesto: 3

INICIATIVA PER CATALUNYA VERDS:

Importe dispuesto: 11.235

Importe disponible: 234

INICIATIVA PER CATALUNYA VERDS, ESQUERRA UNIDA I ALTERNATIVA
ENTESA:

Importe dispuesto: 206

Importe disponible: 10

INICIATIVA PER CATALUNYA VERDS ESQUERRA ALTERNATIVA I ENTESA
PEL PROGRÈS MUNICIPAL

Importe disponible: 1

IZQUIERDA UNIDA:

Importe dispuesto: 2.167

Importe impagado: 7

IZQUIERDA UNIDA COMUNIDAD DE MADRID

Importe dispuesto: 28

Importe impagado: 28

IZQUIERDA UNIDA DE NAVARRA-NAFARROAKO EZKER BATUA:

Importe dispuesto: 209

Importe disponible: 1

IZQUIERA UNIDA CONVOCATORIA ANDALUCÍA:

Importe dispuesto: 1.078

Importe disponible: 2

Importe impagado: 5

LOS VERDES DE ANDALUCÍA:

Importe dispuesto: 61

Importe impagado: 61

PARTIDO ANDALUCISTA:

Importe dispuesto: 1.815

Impagado: 1.815

PARTIDO POPULAR:

Importe dispuesto: 1.936



PARTIDO SOCIALISTA OBRERO ESPAÑOL:

Importe dispuesto: 14.632

Importe disponible: 33

Impagado: 157

PARTIDO SOCIALISTA DE ANDALUCÍA:

Importe dispuesto: 2

PARTIT DEL SOCIALISTES DE CATALUNYA (PSC-PSOE):

Importe dispuesto: 10.821

Importe disponible: 1.011

PARTIT SOCIALISTA UNIFICAT DE CATALUNYA (VIU):

Importe disponible: 4

PLATAFORMA VIGATANA:

Importe disponible: 4

PROGRÉS MUNICIPAL (PSC):

Importe disponible: 1

UNIÓ DEMOCRÁTICA DE CATALUNYA:

Importe dispuesto: 6.829

Importe disponible: 3

4.7. Protección de los consumidores

Por lo que respecta a la protección de los consumidores, en el Informe Corporativo Integrado no aparece ninguna mención explícita al compromiso de Caixabank con el cumplimiento de la normativa nacional sobre protección de los derechos de los consumidores. Tampoco lo hace en el ámbito internacional.

Caixabank declara que cuenta con un Comité de Transparencia de Instrumentos Financieros, que actúa como órgano decisorio para todos los aspectos relacionados con la transparencia en el diseño y la comercialización de instrumentos financieros y productos bancarios. Tiene, además, la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de las políticas de salvaguarda de activos de clientes, de mejor ejecución de órdenes y de prevención de conflictos de interés y da su aprobación al lanzamiento de un nuevo producto bancario de acuerdo con lo establecido por la normativa MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), una directiva europea que regula la prestación de servicios de inversión y que afecta directamente a la forma en la que las entidades informan, asesoran o venden productos financieros a sus clientes o potenciales clientes.

CaixaBank informa que cuenta con un Comité de Transparencia en el que participan los ámbitos de Negocio, Secretaría General, Riesgos, Medios, Auditoría, Control Interno y Cumplimiento Normativo y que está presidido por el área de Asesoría Jurídica. Este Comité decide en relación a todos los aspectos relacionados con la transparencia en el diseño y la comercialización de instrumentos financieros, de productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión.



La entidad dispone también de un Libro de Estilo de la Comunicación Comercial, que busca la mayor transparencia posible en la publicidad. Asimismo, y con el mismo objetivo, cuenta con una Política de Comunicación Comercial, basada en el respeto a la sociedad, los clientes y los valores corporativos de la entidad. A este respecto, en 2013 se han realizado más de 550 proyectos publicitarios de acuerdo con sus principios, que además se han sometido a dictamen previo de Autocontrol, la Asociación para la Autorregulación Publicitaria homologada por el Banco de España.

Al objeto de canalizar las quejas de sus clientes, CaixaBank cuenta con un Servicio de atención al cliente que canaliza las quejas, comentarios y consultas que clientes y usuarios hacen llegar al banco. El banco también cuenta con un Defensor del cliente de las cajas de ahorros catalanas. El defensor del cliente se diferencia de la Oficina de atención en que éste es competente para la resolución de las reclamaciones de importe igual o inferior a 120.000 euros, mientras que Servicio de atención al cliente se ocupa de las reclamaciones por un importe superior a 120.000 euros.

Según los datos ofrecidos por CaixaBank, el servicio de atención al cliente recibió en 2013 solo 18 quejas, de las que cuatro no fueron admitidas, 12 resueltas a favor de CaixaBank y dos a favor de los clientes. Por lo que respecta al Defensor del Cliente, éste recibió 5.526 quejas, de las que 1.985 fueron declaradas improcedentes, 1.931 a favor de CaixaBank, 1.099 a favor del cliente y 495 quedaron pendientes de resolución.

Además del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, CaixaBank pone a disposición de sus clientes otros medios para atender sus reclamaciones: las cartas al Director General, el teléfono gratuito de atención al cliente y un formulario web colgado en la página corporativa. Estos canales presentan un número muy abultado de reclamaciones.

Reclamaciones internas recibidas por CaixaBank (periodo del 01/01 al 31/12/2013)

Número de reclamaciones	
Teléfono gratuito de Atención al cliente	11.456
Cartas al Director General	18.946
Portal de Internet	11.261
Total	41.663

Asimismo, CaixaBank informa que el Banco de España ha recibido 2.284 sobre la entidad financiera, 376 la CNMV y 2.093 la Junta de Andalucía.

CaixaBank reconoce que el volumen de quejas y reclamaciones fue en 2013 un 64% superior al año anterior. Según explica la entidad financiera, el cobro de comisiones y el servicio posterior a la venta han sido alguno de los motivos de reclamación. Además, asegura que el aumento de las reclamaciones se debe principalmente a la solicitud de eliminación de la cláusula suelo de las hipotecas afectadas. Estas reclamaciones representan el 33% del total. Sin tenerlas en cuenta, las reclamaciones de clientes crecerían un 10% respecto a 2012.

Lo cierto es que la única alusión que hace el banco respecto a las cláusulas de suelo es al aumento en el número de quejas. El banco no informa en ningún momento de qué política va a seguir sobre las cláusulas de suelo. Lo cierto es que CaixaBank no ha sido aun



obligada por ningún tribunal a suspender esta medida, ya que las dos sentencias del Tribunal Supremo hacían referencia a otros bancos. El mantenimiento de estas cláusulas por parte de Caixabank y de otros bancos está provocando un perjuicio importante a los clientes de estas entidades que tienen hipotecas y un negocio para los bancos que las mantienen.

Según un informe de Société Générale del que se ha hecho eco el diario *Expansión*¹⁵¹¹, "la cartera hipotecaria con cláusulas suelo activadas se eleva a 46.400 millones de euros. Y para las cinco entidades con estas acotaciones en sus contratos hipotecarios (Liberbank, Sabadell, Caixabank, Popular y Bankia) su retirada supondría 780 millones de euros en 2015, lo que significa cerca del 7% del conjunto de ingresos procedentes de las hipotecas y el 2,4% del margen de intereses del sector". En el caso de Caixabank la retirada de las cláusulas suelo supondría el 6,2% del margen de intereses (274 millones de euros).

Caixabank tampoco hace referencia expresa a la comercialización de participaciones preferentes, uno de los mayores escándalos protagonizados por la banca española en los últimos tiempos. La  nica referencia que hace al respecto es que ha recurrido la multa que le impuso la Junta de Andalucía por la comercialización de estos productos.

La Junta de Andalucía impuso a Caixabank una multa de 455.000 euros por la comisión de dos infracciones graves y una leve en la comercialización de preferentes. En concreto, habría omitido información relevante sobre las características de este instrumento híbrido, y habría denegado la entrega de documentación solicitada. No obstante, la Junta asegura que ha valorado la buena disposición de CaixaBank a la hora de llegar a acuerdos con los clientes, lo que habría reducido la cantidad de la sanción.

4.8. Gobierno corporativo

Caixabank 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 y a veces no del todo comprensible para una persona no experta en gobierno corporativo.

Para el análisis del Gobierno Corporativo de Caixabank se ha tenido en consideración la siguiente información: Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012, 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.

Los estatutos de la entidad prev en un número máximo de consejeros de 22 y un mínimo de 12. El banco cuenta con 18 consejeros, de los que uno es consejero ejecutivo, 11 dominicales, cuatro independientes y dos externos. El banco incumple con la normativa que fija en un mínimo de un tercio del número de consejeros independientes, así como con la recomendación de un máximo total de 15 consejeros.

¹⁵¹¹ Eliminar la cláusula suelo de hipotecas costaría 780 millones a la banca.
<http://www.expansion.com/2015/01/08/empresas/banca/1420748818.html>



Al cierre del ejercicio 2013 el Consejo de Administración de CaixaBank estaba integrado por cuatro mujeres (cinco mujeres hasta el 12 de diciembre de 2013) de un total de 18 consejeros. Según explica el banco en el Informe de Gobierno Corporativo, el porcentaje de presencia de mujeres en el Consejo de CaixaBank, a pesar de no ser paritario y ser susceptible de incrementarse en cualquier momento está en la franja alta de porcentaje de presencia femenina en los Consejos de Administración de las empresas del IBEX 35.

A la hora de explicar la falta de paridad en el Consejo, el banco argumenta que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, al analizar y proponer los perfiles de candidatos para proveer los puestos del Consejo de Administración además de las cuestiones de diversidad de género, tiene en cuenta los criterios de honorabilidad, conocimientos y experiencia profesional para cumplir con las exigencias de idoneidad para el puesto de miembro de Consejo de Administración de una entidad de crédito. Asimismo, expone que la representación de mujeres en el Consejo de Administración no puede ser considerado escaso o nulo porque al cierre del ejercicio un 22,2 % del Consejo de estaba formado por mujeres. Las mujeres representan el 25% de los consejeros independientes y el 33,3% de los miembros de la Comisión Ejecutiva.

El Consejo de Administración tiene tres comisiones: Nombramientos y Retribuciones, Auditoría y Control y Comisión Ejecutiva.

Según establece el Reglamento del Consejo de Administración de CaixaBank, corresponde al Consejo en pleno aprobar la retribución de los consejeros. Este Reglamento estipula que se procurará que las retribuciones sean moderadas en función de las exigencias del mercado.

Caixabank informa de la remuneración del Consejo de Administración en el Informe de Gobierno Corporativo. Según este informe, el Consejo del banco cobró en 2013 algo más de 5,7 millones de euros. El banco explica en un informe sobre remuneraciones, que fue aprobado por la Junta General de Accionistas, los componentes de la retribución a los consejeros.

A tenor de lo consignado por este documento, el artículo 34 de los Estatutos, modificado por acuerdo de la Junta General de Accionistas del 25 de abril de 2013, establece que la retribución de los Consejeros consistirá en una cantidad fija anual que determinará la Junta General de accionistas. La mencionada Junta General acordó fijar en 3.100.000 euros la cantidad fija anual de la remuneración de los Consejeros de CaixaBank. Dicha cantidad permanecerá vigente en tanto la Junta General de accionistas no acuerde su modificación.

Asimismo, los consejeros, dentro del límite máximo establecido por la Junta General, podrán ser retribuidos con la entrega de acciones de la Sociedad o de otra compañía cotizada del grupo al que pertenezca, de opciones sobre las mismas o de instrumentos vinculados a su cotización. Esta retribución deberá ser acordada por la Junta General de accionistas. El acuerdo expresará, en su caso, el número de acciones a entregar, el precio de ejercicio de los derechos de opción, el valor de las acciones que se tome como referencia y el plazo de duración de esta forma de retribución.

En el ejercicio 2013, los miembros del Consejo de Administración cobraron 81.000 euros anuales en concepto de remuneración cada uno de ellos y 27.000 euros anuales en concepto de remuneración cada uno de los miembros de la Comisión Ejecutiva, de la



Comisión de Auditoría y Control y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Asimismo, el presidente de Consejo cobra un millón de euros adicionales por el ejercicio de esta función.

Por su parte, el consejero delegado añade a los 81.000 euros de remuneración fija por su pertenencia al Consejo un sueldo de 1.786.000 euros. Además, el consejero delegado tiene asignada una retribución variable en función de objetivos que le fue devengada en 2013. El importe de esta retribución fue de 658.000 euros. La retribución será satisfecha a razón de un 20% en efectivo y un 20% en acciones. Del restante 60%, un 20% se abonará en febrero del 2014, un 20% en febrero de 2015, y un 20% en febrero de 2016, realizándose todos los pagos mitad en efectivo y mitad de acciones de Caixabank.

Por lo que respecta a la remuneración percibida por los miembros del Comité de Dirección, la misma se presenta exclusivamente de manera agregada, lo que hace imposible identificar los ingresos obtenidos por cada uno de los miembros que lo componen. Según los datos aportados por Caixabank, las remuneraciones a este Comité ascienden a 12.781.000 euros.

En ninguno de los documentos analizados se informa si la remuneración que perciben los directivos guarda relación con la consecución de objetivos no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno, etc.

El banco establece cláusulas de blindaje para el consejero delegado, 12 miembros del Comité de Dirección, 16 directivos y miembros del Comité de Dirección y 28 especialistas y directivos intermedios. Estas cláusulas son aprobadas por el Consejo de Administración, pero no por la Junta de Accionistas.

En el caso del consejero delegado, los directivos y miembros del Comité de Dirección, la indemnización fija una cantidad equivalente a seis anualidades de la parte fija de su retribución, sin incluir otros componentes retributivos, fijos o variables, a la fecha de extinción. El importe de la indemnización así calculada se verá minorado en el importe de los fondos acumulados en la póliza de seguro de ahorro.

Por lo que respecta a los especialistas, la indemnización fijada varía entre 0,25 y 2,4 anualidades (retribución fija o retribución fija y variable, según condiciones contractuales). Algunos directivos intermedios tienen cláusulas de indemnización para el caso de despido improcedente cuyos importes se calculan en función de las condiciones salariales y profesionales de cada uno de ellos.

La auditora, que no ha presentado salvedades a las cuentas de 2013, ha revisado las cuentas de Caixabank durante 12 años, lo que representa la totalidad de ejercicios que la firma ha sido auditada. La auditora facturó a Caixabank 961.000 euros por trabajos distintos a los de auditoría, lo que supone el 16,7% de la facturación total. En aras a una mayor transparencia, sería conveniente que se informara sobre los trabajos para los que ha sido contratada la firma auditora, si bien lo mejor, al objeto de garantizar la independencia de este tipo de servicios, sería que las auditoras no realizaran otro tipo de trabajos para las firmas que son objeto de su escrutinio.



Al objeto de facilitar el cumplimiento de los códigos de conducta, Caixabank dispone de un canal confidencial interno a través del cual los empleados pueden denunciar posibles vulneraciones de los preceptos de los códigos o realizar denuncias referidas a la información de naturaleza financiera y contable.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,35**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,29**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,67**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La Caixa es el accionista principal de Caixabank con un 64,37% del capital social, frente al 72,76% que tenía a 31 de diciembre de 2012. CaixaBank, SA y sus sociedades dependientes integran el Grupo CaixaBank.

Caixabank, a su vez, conforma 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. También tiene participaciones en varios bancos extranjeros y, a través de sus participadas, en el sector energético y el de telecomunicaciones. Teniendo esto en cuenta, 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 y la banca internacional, ya que mantiene únicamente participaciones en Telefónica y Repsol.

El banco cerró 2013 con una capitalización bursátil de 19.045 millones de euros, frente a los 11.839 millones de 2012. El número de acciones en circulación a 31 de diciembre de 2013 era de 5.025 millones y el valor de la acción en diciembre de 2013 era de 3,788 euros, cuando un año antes cada título del banco tenía un valor de 2,637 euros.

Con fecha 28 de febrero de 2013, una vez cumplidos los hitos previstos en el contrato de compraventa de acciones, CaixaBank formalizó la adquisición al FROB del 98,9% del capital social de Banco de Valencia. La integración comercial y tecnológica del Banco de Valencia en Caixabank se ha ejecutado a buen ritmo.

El resultado después de impuestos del Grupo CaixaBank del ejercicio 2013 asciende a 503 millones de euros, un 118,9% más respecto al del ejercicio 2012.

El Grupo CaixaBank mantiene una posición de liderazgo en banca minorista, el pilar fundamental sobre el que se asientan el resto de propuestas de valor especializadas, priorizando en todo momento la excelencia en el servicio. A 31 de diciembre de 2013 el Grupo CaixaBank da servicio a 13,6 millones de clientes a través de 5.730 oficinas y cuenta con unos activos totales de 340.190 millones de euros. La intensa actividad comercial y la integración de Banco de Valencia en 2013 se traducen en crecimientos de las cuotas de mercado de los principales productos y servicios de banca minorista.



El volumen de negocio del Grupo CaixaBank ascendió en 2013 a 510.835 millones de euros (-0,6% respecto a 2012). En su evolución inciden la caída del 7,1% de la cartera crediticia, como consecuencia del proceso de desapalancamiento, y el crecimiento de los recursos de clientes (+4,4% en 2013), con una elevada diversificación entre las diferentes modalidades de ahorro.

Durante toda la crisis uno de los factores que más se ha criticado al sector bancario ha sido la falta de crédito tanto a particulares como a empresas. A pesar de que el banco destaca en su informe de gestión que la economía española iba mejor y de que ha logrado incrementar sus beneficios, el crédito concedido por el banco, lejos de reanimarse, ha descendido. Según el citado Informe de Gestión, el crédito a particulares presenta una caída del 6,4%, la financiación a empresas disminuyó un 19,3% y el crédito a las administraciones públicas un 25,3%.

Tampoco se ha encontrado información de cómo el Banco afronta posibles situaciones de exclusión financiera ante la reestructuración del sector en España y el consecuente cierre de oficinas, en algunos casos en poblaciones donde solamente operaba una entidad.

Por lo que respecta al desempeño del banco en lo que se refiere a la responsabilidad social corporativa, en el ámbito del medio ambiente la presentación de la información sigue manteniendo las mismas carencias detectadas en informes anteriores. Buena parte de la información que facilita en cuanto a ahorros energéticos sigue centrada en los consumos de su oficina central por lo que se hace imposible conocer los avances del banco en este aspecto ya que no se tiene en cuenta su extensa red de oficinas.

En cuanto al pago de impuestos, la entidad sigue dando la información de una manera que es incomprensible para alguien que no se a un experto, y aunque este año ha incluido un apartado sobre la materia en su Informe Corporativo Integrado, en el mismo da una cifra de impuestos pagados de manera agregada y sin informar de manera clara y comprensible de las distintas deducciones fiscales a las que se acoge, así como a créditos fiscales o impuestos diferidos.

En el apartado de derechos humanos, y en algún otro, la explicación ante la falta de información es que, dado que CaixaBank desarrolla su actividad casi exclusivamente en España, muchas de las variables incluidas en este ámbito no le afectan. No obstante, no tiene en cuenta la actividad de banco aspectos como la financiación de proyectos o la contratación de proveedores en otros países. En estos casos debería tener muy en cuenta el respeto a los derechos humanos de las empresas a las que financia o con las que trabaja. El propio banco reconoce que ha tenido problemas con algunos de los proveedores de China.

A la hora de hablar de los derechos de los trabajadores no queda claro si los pocos empleados que tiene en sus oficinas de representación y sucursales en el mundo tienen los mismos derechos que los que trabajan en España. Tampoco se aprecia que CaixaBank influya en los consejos de administración de las entidades financieras en las que tiene participación para que se respeten los derechos de los trabajadores.

Caixabank tiene un gran impacto en la comunidad por su fortaleza como entidad financiera. El banco cuenta con un elevado número de programas y proyectos para ayudar a las personas más vulnerables, pero estos proyectos no son desarrollados directamente



por el banco en muchas ocasiones, sino que los realiza la Obra Social de La Caixa. En este sentido, cabe destacar que en el caso de Caixabank no queda clara la diferencia entre la RSC y la acción social.

No se ha encontrado en documentación analizada, información sobre la política de Caixabank en relación a su actuación en los mercados de derivados sobre bienes tangibles, más concretamente sobre alimentos. Las crisis alimentarias vinculadas a la especulación con *commodities*, cuyo mercado de inversión se ha multiplicado por 12 entre 2003 y 2008¹⁵¹², justifican que este aspecto sea material para una entidad financiera.

Por lo que respecta a la protección de los consumidores, es destacable el importante incremento en el número de quejas recibidas por el Servicio de Atención al Cliente y por el Defensor del Cliente. El banco achaca este incremento a las quejas por las cláusulas de suelo de las hipotecas. Lo que resulta chocante es que el banco no anuncie ninguna medida para paliar el problema, sobre todo teniendo en cuenta que el Tribunal Supremo ya ha dictado dos sentencias en las que declara ilegales estas cláusulas.

La valoración del eje de análisis de contenidos ha sido realizada tras el estudio de la información suministrada por Caixabank en el informe anual del Grupo, la memoria financiera, informe de gestión, informe de gobierno corporativo, web corporativa de Caixabank. Asimismo, y en los casos en los que se ha creído necesario complementar la información facilitada por las citadas fuentes, se han consultado otros informes, tanto financieros como de responsabilidad corporativa, de otras empresas del Grupo, además de otras fuentes externas a la propia compañía.

La fuente principal de información ha sido el Informe Corporativo Integrado de la compañía, el cual aglutina tanto información financiera como de RSC. Este es el tercer informe de estas características que realiza Caixabank 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.

En lo que se refiera a la estructura de los contenidos de la memoria de RSC han sido consultados básicamente a través del Informe Corporativo Integrado 2013. El mismo está dividido en los siguientes apartados: Caixabank en 2013, Cartas, Nuestra identidad, Gobierno corporativo, Líneas estratégicas, Cómo entendemos la banca, Gestión activa de los riesgos, Resultados e información financiera 2013, Compromisos 2013 y retos 2014, Anexos.

En el Informe Corporativo Integrado se incluye una carta del presidente del banco y otra del consejero delegado. Como viene siendo habitual, ambas misivas tienen un claro enfoque económico y se deja totalmente de lado cualquier aspecto relacionado con la RSC.

El Informe Corporativo Integrado tiene también la función de informe de progreso. En el mismo se indican al inicio de cada sección aquellos Principios del Pacto Mundial que cubre cada apartado. Con este planteamiento, Caixabank hace un intento de transversalidad

¹⁵¹² Recientemente se han dado dos periodos de hambruna extrema, en 2008 y 2011. Durante la crisis de 2008 se estimó que la cifra de personas con hambre aumentó en 115 millones, 55 de ellas niños. (Ángeles Sánchez Díez y José Luis Vivero Pol (2011): La alimentación y la seguridad alimentaria mundial. Capítulo 5 de LA ECONOMÍA MUNDIAL EN TRANSFORMACIÓN. García de la Cruz, J. M., Durán Romero, G. & Sánchez Díez, A. (coords.). Ed. Paraninfo.).



entre la operativa del banco y su desempeño RSC. Sin embargo, entendemos que fallan en su intención ya que en muchas ocasiones se tiende a abundar en la exposición de información referida a las políticas del banco, programas o iniciativas de RSC sin que las mismas se vean acompañadas de datos o complementadas con datos insuficientes o difícilmente contrastables por parte de los grupos de interés.

El banco informa que el perímetro del informe comprende a CaixaBank y sus empresas dependientes financieras, aseguradoras y de apoyo. Asimismo, incorpora la información de Banco de Valencia después de la fusión por absorción de dicha entidad, que se hizo efectiva a principios de julio de 2013. Sin embargo algunos apartados, como el de Medio ambiente y Recursos humanos, la información hace referencia a CaixaBank como entidad individual y hay veces que en lo que respecta a Medio ambiente solo a los servicios centrales, mientras la información contenida en las tablas del apartado "Resumen de indicadores del Informe Corporativo Integrado 2013 de CaixaBank" y situada bajo el epígrafe "Grupo CaixaBank", hace referencia a CaixaBank como entidad individual y a varias filiales y empresas participadas.

La información facilitada por CaixaBank en lo referente a su sistema de gestión de la RSC es escasa, ya que solo aporta información puntual sobre procedimientos, planes de implantación a medio o largo plazo y resultados o planes de mejora. Esto imposibilita que se pueda conocer con exactitud el desempeño del banco en ámbitos tan importantes como el medioambiental o el social, dado que no informa sobre todas las líneas de actividad en todos los ámbitos geográficos, no aporta información relevante sobre todos sus grupos de interés y, además, no identifica impactos generados en diversas áreas por su actividad.

En líneas generales, el citado informe recoge información detallada sobre su negocio y los resultados obtenidos en 2013, pero en la información analizada no es posible discernir qué procesos desarrolla el banco que se adapten a la perspectiva de riesgos sociales o medioambientales de los mercados en los que actúa a través de sus participadas, especialmente si se tiene en cuenta que no da información desagregada del resto de países. A este respecto, es necesario recordar que presentar la información focalizada en ciertas áreas de negocio, sin facilitar información importante 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.

CaixaBank identifica de manera genérica a sus grupos de interés y no explica si se ha procurado la representación equilibrada de todas las partes interesadas en el estudio de materialidad. Tampoco se hace referencia a cuáles de las aportaciones de los grupos de interés se han tenido en cuenta, qué criterios se han utilizado para aceptar o rechazar una aportación y ni siquiera el número de sugerencias.

El banco no facilita prácticamente ninguna información sobre su actividad en otros países alegando que su negocio se circunscribe casi exclusivamente a España. Eso hace que el Informe Corporativo Integrado tenga unas limitaciones espaciales que hacen que, a nuestro juicio, el mismo pierda en precisión, ya que no es posible calibrar el desempeño del banco en los distintos mercados en los que opera.

En la mayoría de los datos aportados en el informe es posible hacer una comparación de resultados con los de años anteriores, aunque se ha detectado la tendencia en ocasiones,



sobre todo en lo que se refiere a algunos programas concretos, se tiende a consignar datos globales de los mismos sin que sea posible conocer la evolución a través del tiempo. Además, hay que señalar la propensión a no expresar compromisos de futuro claros, detallados y con planes plurianuales sobre todo en cuestiones de RSC importantes.

La neutralidad no es una de las características que se puedan atribuir a este informe. No se habla apenas de impactos negativos de la actividad del banco y, cuando se hace, no se explican con suficiente claridad o quedan expuestos en el Resumen de Indicadores al final del documento. Además, a la hora de presentar los aspectos positivos en varias ocasiones se echa mano de la actividad de la Obra Social que, según el organigrama que se ha incluido al inicio de este apartado, es una entidad independiente de Caixabank.

En el informe presentado por Caixabank se remite en demasiadas ocasiones a otros documentos del banco o páginas web del Grupo. Aunque a través de estas fuentes es posible acceder a la mayoría de la información relevante, en muchas ocasiones no es fácil acceder a la misma. Además, esta información está expuesta en un lenguaje que puede resultar difícilmente comprensible para una persona que no sea experta.



GRUPO BANCO SABADELL (Banco Sabadell)

1. Datos generales

Productos/servicios

Banco Sabadell ofrece a sus clientes los siguientes productos / servicios:

- Banca Comercial,
- Banca Corporativa y Negocios Globales,
- Mercados y Banca Privada,
- Banca de seguros,
- Servicios Inmobiliarios.
- Entre sus participadas destacan: promoción inmobiliaria; servicios informáticos y telecomunicaciones; energía eléctrica y renovables; hostelería y gestión hotelera; explotación aeronaves; atención sanitaria; servicios generales.

Alcance geográfico

Banco Sabadell opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Sede corporativa: España.
- Sucursales en: Estados Unidos, Francia, Marruecos, Reino Unido.
- Oficinas de representación en: Argelia, Brasil, China, Emiratos Árabes Unidos, Estados Unidos, India, México, Polonia, República Dominicana, Singapur, Turquía, Venezuela.
- Otros países donde posee participadas: Alemania, Bahamas, Mónaco, Andorra, Islas Caimán, Holanda, Luxemburgo, Hong Kong.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, Banco Sabadell informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good y FTSE4Good IBEX.
- Ethibel Investment Register.

Normativa Internacional

Banco Sabadell no informa sobre un compromiso expreso en relación a Normativa Internacional.

Estándares voluntarios

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



- Código Conthe.
- Pacto Mundial.
- Principios de Ecuador.
- Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNPRI).
- Carbon Disclosure Project y CDP Water Disclosure.
- Global Reporting Initiative.
- ISO 26000.
- ISO 9001.
- ISO14001.
- Certificación LEED NC (New Construction) y Programa Europeo Greenbuilding.

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 2013	Contiene el Informe de RSC
Informe Anual de Gobierno Corporativo de las Sociedades Anónimas Cotizadas Banco Sabadell	
Código de conducta para los proveedores del grupo Banco Sabadell	
Código de Conducta de Banco Sabadell	
Anexo 1 al Código General de Conducto del Grupos Banco Sabadell Código Ético y Normas de Conducta de la Dirección General de Activos	
Política de medio ambiente	
Política de Ética y Derechos Humanos	
Plan de igualdad	
Memoria de Prevención de Riesgos Laborales 2013	
Cuentas anuales abreviadas correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2013	Cuentas Anuales de la Fundación de Banco Sabadell
Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Sociedades Anónimas Cotizadas. Banco Sabadell	
Declaración General sobre las Políticas de Prevención de Blanqueo de Capitales y Bloqueo a la Financiación del Terrorismo.	
Anexo a la Información RSC 2013	



2. Tablas de resultados

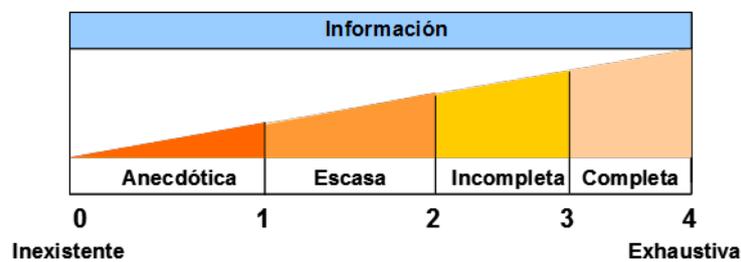
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,43
DERECHOS HUMANOS	1,05
COMUNIDAD	1,47
CORRUPCIÓN	1,40
CONSUMO	1,50
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,52
TOTAL EMPRESA	1,39

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,37
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,52

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

El Grupo Banco Sabadell ha seguido, durante el año 2013, ampliando el alcance de su negocio bancario con tres nuevas adquisiciones: Caixa Panadès, Banco Gallego y Lloyds Bank. La relativa mejora macroeconómica nacional e internacional ha sido un factor fundamental para la favorable evolución de la entidad que a finales del ejercicio ha reportado un beneficio neto de 247,8 millones de euros. Banco Sabadell se mantiene como el cuarto grupo bancario privado español que integra principalmente cuatro áreas de negocio: Banca Comercial, Banca Corporativa y Negocios Globales, Mercados y Banca Privada, y BS América.

Tal y como recoge el Informe Anual 2013¹⁵¹³ “El desarrollo de la entidad se orienta al crecimiento rentable que genere valor para los accionistas, a través de una estrategia de diversificación de negocios basada en criterios de rentabilidad, eficiencia y calidad de servicio, con perfil de riesgo conservador y dentro del marco de los códigos éticos y profesionales y tomando en consideración los intereses de los diferentes grupos de interés”. Partiendo de este enunciado y a la vista de la información analizada en el presente informe cabe destacar, en primer lugar, que la generación de valor económico para el accionista no debería contraponerse al valor económico y social para el resto de grupos de interés. Es, cuanto menos, éticamente cuestionable, que el valor generado por el Banco Sabadell no sea compartido por la sociedad española, y no solo los accionistas, cuando parte de la sostenibilidad de la entidad se debe en última instancia a la aportación de dinero procedente de las arcas públicas, y por lo tanto de los ciudadanos. Cabe recordar que el Banco Sabadell condicionó; por un lado, la compra de la CAM a una inyección de dinero público de 5.249 millones de euros por parte del FROB y un esquema de protección de carteras de activos (EPA) de 16.000 millones de euros cuya pérdida esperada era de 7.249 millones de euros; y por otro lado, la compra del Banco Gallego con una aportación de capital por parte del FROB de 245 millones de euros¹⁵¹⁴.

En segundo lugar, la diversificación de negocios no está suficientemente documentada para poder evaluar los riesgos ambientales y sociales a los que se enfrenta la entidad. En el Banco Sabadell no solo son relevantes las actuaciones de la propia institución si no la de aquellas empresas que reciben financiación.

En tercer lugar, se indica que el perfil de riesgo de la entidad es conservador, sin embargo la localización geográfica de Banco Sabadell requiere la atención a determinados riesgos. Según el Human Rights Index elaborado por Maplecroft, China, Emiratos Árabes Unidos, Hong Kong, India, Argelia, Marruecos, Brasil, EEUU, Islas Caimán, México, República Dominicana, Venezuela y Turquía, países que pertenecen a la red internacional del Grupos Banco Sabadell, muestran un nivel de riesgo alto u extremo en la vulneración de los derechos humanos. Por otro lado, China, Emiratos Árabes Unidos, Hong Kong, India, Singapur, Argelia, Marruecos, Bahamas, Brasil, EEUU, Islas Caimán, México, República Dominicana, Venezuela son además países calificados por Transparencia Internacional como países de alto riesgo atendiendo al Corruption Perception Index 2013. Se considera, por lo tanto, conveniente que Banco Sabadell lleve a cabo un mapa de riesgos ajustado a la

¹⁵¹³ Véase página 41 Informe Anual 2013.

¹⁵¹⁴ Véase la siguiente noticia publicada en El Confidencial en la que se detalla cuánto ha costado al ciudadano el rescate de las Cajas en España: http://www.elconfidencial.com/empresas/2014-03-30/cinco-anos-y-100-000-millones-despues-historia-del-rescate-de-la-banca-espanola_109053/



realidad de cada uno de los países y para cada una de las actividades de negocio que desempeña.

Por último, la consideración de los intereses de los diferentes grupos afectados por la actividad de la entidad no viene avalada por una cantidad suficiente de información que permita valorar dicho principio. Sería deseable que no solo los intereses de los accionistas orientaran el crecimiento del negocio sino que además, en la toma de decisiones, se asumiera el compromiso de llevar a cabo una actividad, la financiera, considerada crucial en el bienestar de los ciudadanos, gestionando los impactos sociales y medioambientales derivados de los proyectos financiados.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

Grupo Banco Sabadell cuenta con 13 sociedades ubicadas en territorios *off-shore* de acuerdo con la metodología utilizada por este estudio por parte del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, 3 menos respecto al año 2012. La mayoría de ellas dedicadas a otras actividades financieras, además de la banca y los seguros: tenencia de acciones, gestión de activos y emisión de deuda. Respecto a la política en relación a la actividad en estos países considerados paraísos fiscales, el Informe Anual 2013 expone¹⁵¹⁵ “la comisión ha podido constatar la reducción progresiva de las actividades del grupo a través de establecimientos *off-shore* y la existencia de sistemas de control interno adecuados por parte de la matriz sobre estos establecimientos; todo ello enmarcado dentro de la política del grupo de eliminar toda operativa susceptible de generar riesgos de tipo legal o reputacional”. Si bien no se dispone del contenido íntegro de la política fiscal que determina las actuaciones del Banco Sabadell, cabe resaltar que respecto a la presencia en estos territorios se contemplan solo los riesgos reputacionales o legales. En ningún caso se lleva a cabo una reflexión sobre la responsabilidad y necesidad de contribuir a la sociedad mediante el pago de impuestos.

En la siguiente tabla se detallan las sociedades del Grupo Banco Sabadell ubicadas en territorios off-shore.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Assegurances Segur Vida, S.A.	Andorra	Seguros
BancSabadell d'Andorra , S.A.	Andorra	Banca
Sabadell d'Andorra Inversions S.G.O.I.C., S.A.U.	Andorra	Gestión de Fondos de Inversión
Serveis d'Assessorament BSA, S.A.U.	Andorra	Servicios
Sabadell International Equity, Ltd.	George Town (Islas Caimán)	Financiera
Costa Mujeres Investment BV	Holanda	Gestión de cartera
Playa Caribe Holding IV B.V.	Holanda	Tenencia de acciones

¹⁵¹⁵ Véase página 92 Informe Anual 2013.



Playa Caribe Holding V B.V.	Holanda	Tenencia de acciones
Playa Caribe Holding VI B.V.	Holanda	Tenencia de acciones
Banco Atlántico Bahamas Bank & Trust, Ltd.	Bahamas	Banca
Sabadell Asia Trade Services, Ltd.	Hong Kong	Servicios
Europa Invest, S.A.	Luxemburgo	Gestora de fondos de inversión
Sabadell BS Select Fund of Hedge Funds, S.I.C.A.V S.A.	Luxemburgo	Sociedad de cartera

Por último, destacar que no se dispone de una información desglosada del pago de impuestos a nivel país o de la tributación individual de cada sociedad, así como tampoco de la percepción de subvenciones públicas, créditos fiscales, operaciones financieras intra grupo o total de activos gestionados.

En el caso de desarrollo de una función de intermediación financiera como el Banco Sabadell, es especialmente preocupante la operativa a través territorios considerados como paraísos fiscales, ya no por la repercusión directa que pudiese ocasionar las estrategias fiscales agresivas por parte de las empresas financieras, sino por la operativa con sectores no residentes a través de las filiales o sucursales que mantienen en territorios considerados paraísos fiscales y que podrían suponer un soporte para la elusión o evasión fiscal. Una de las medidas que se proponen desde el cuerpo de inspectores de hacienda para la lucha contra los paraísos fiscales es prohibir a las entidades bancarias residentes en España tener sucursales o establecimientos abiertos en estos territorios, salvo que suministren a la Administración Tributaria identificación de los clientes y otro tipo de información¹⁵¹⁶.

Respecto a los litigios fiscales, las Cuentas Anuales¹⁵¹⁷ recogen la información sobre los ejercicios sujetos a inspección fiscal. Además de las actuaciones iniciadas ya en 2012, en el año 2013 se ampliaron las actuaciones inspectoras por la Inspección de la Agencia Estatal de Administración Tributaria relativas al Impuesto de Sociedades al ejercicio 2006. Tal y como se menciona en dichas cuentas "como consecuencia de actuaciones anteriores de la Administración Tributaria existen actas de inspección firmadas en disconformidad y recurridas del grupo y las entidades adquiridas y posteriormente fusionadas por importe de la deuda tributaria de 25.411 miles de euros, de los que 13.259 miles de euros corresponden a diferencias temporales del impuesto de sociedades".

4.2. Medioambiente

Banco Sabadell dispone, en primer lugar, de una Política de Medio Ambiente en la que se exponen los principios fundamentales de su Sistema de Gestión Ambiental; y en segundo lugar, de un Comité de Medio Ambiente encargado, entre otras cosas, de vertebrar las iniciativas en esta materia. No obstante se desconoce la estructura y funcionamiento de este Comité así como la planificación de los objetivos ambientales en el corto y largo plazo. El Sistema de Gestión Ambiental del Banco Sabadell dispone de la certificación ISO14001,

¹⁵¹⁶ <http://www.inspectoresdehacienda.org/attachments/Documento26.pdf>

¹⁵¹⁷ Véase página 154.



en 6 de sus sedes corporativas, lo que supone una cobertura en 2013 del 15% de sus empleados, similar a 2012.

Los compromisos medioambientales se recogen bajo el paraguas de una serie de iniciativas internacionales como son el Pacto Mundial de Naciones Unidas, el Carbon Disclosure Project (CDP), cuya calificación para el Banco Sabadell en el año 2013 ha sido 64¹⁵¹⁸ frente a una puntuación de 50 en el año 2012, CDP Water, los Principios de Ecuador y los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas, entre otros; así como bajo la responsabilidad de cumplir con las leyes relativas a medioambiente.

Uno de los aspectos que sin embargo cabe resaltar, es que en una entidad financiera no solo es relevante la actuación de la propia institución si no también la de aquéllos que financia. En este sentido se considera que el grado de información es escaso. De los 1.022 proyectos financiados en 2013 solo 8 han sido analizados bajo los Principios de Ecuador al suponer un nivel de financiación superior a los 10 millones de euros. No se dispone de un análisis ambiental pormenorizado de los proyectos financiados ni de los motivos, si los hubiera, que han suscitado aquellos que han sido rechazados. Asimismo, tal y como se hace constar en el Informe Anual 2013¹⁵¹⁹ “de acuerdo con la nueva versión de los Principios de Ecuador (PEIII), para el ejercicio de 2014 se ampliará la valoración de los riesgos ambientales y sociales a los préstamos corporativos”.

Respecto a los riesgos medioambientales se echa en falta una exposición clara de los mismos incluyendo aquellos a los que hace frente tanto la propia entidad como aquellas actividades que financia. Por otro lado, los impactos ambientales solo han sido abordados de forma indirecta a través de la exposición de la información relativa a la financiación de proyectos en el campo de las energías renovables. Canalizar los recursos económicos hacia actividades cuyo objetivo es generar energía limpia es una acción estratégica relevante en el contexto de la sostenibilidad ambiental. Sin embargo, ésta no es la única línea de crédito activa del Banco Sabadell por lo que un verdadero ejercicio de transparencia requeriría una presentación más amplia de los proyectos que son financiados. Sería deseable asimismo que se incorporaran y se detallaran los mecanismos para garantizar los principios de precaución y prevención en materia ambiental, recogidos hasta ahora de forma superficial.

Los proveedores del Banco Sabadell, en materia ambiental, disponen de requisitos expresamente recogidos en el Código de Conducta para Proveedores (disponible en la página web del grupo¹⁵²⁰). Según este código “Los proveedores del grupo Banco Sabadell cumplirán con la legislación vigente en materia de protección del medio ambiente en cada país en el que realice sus actividades, procurando: (1) manipular, almacenar y eliminar de un modo seguro los residuos peligrosos; (2) reducir las emisiones atmosféricas; (3) minimizar los residuos y contribuir al reciclaje y a la reutilización de materiales y productos; y (4) utilizar tecnologías respetuosas con el medio ambiente”. El Banco además promueve de forma activa el cumplimiento de los Principios de Pacto Mundial. Sin embargo, no se facilita información sobre los controles y auditorías llevados a cabo a sus proveedores, ni sobre los resultados de los mismos.

¹⁵¹⁸ Véase <https://www.cdp.net/en-US/Results/Pages/Company-Responses.aspx?company=1425>

¹⁵¹⁹ Véase página 110 del Informe Anual 2013.

¹⁵²⁰ Véase

https://www.grupbancsabadell.com/es/XTD/INDEX?url=/es/RSC/RESPONSABILIDAD_SOCIAL_CORPORATIVA?menuid=72578&language=es



Por último, los datos relativos al consumo de recursos, como agua y papel, y de energía; y la generación de residuos y emisión de gases contaminantes se recogen de forma detallada en el Informe Anual¹⁵²¹. No obstante, remarcar que dichos datos cuantitativos solo hacen referencia a la actividad en España, por lo que en todo caso se echa en falta una descripción detallada a nivel país. Si bien se debe tener en cuenta la incorporación de otras entidades financieras al Grupo Banco Sabadell, los consumos calculados por empleado reflejan una evolución positiva, es decir, con un menor consumo de energía, papel y agua por empleado.

4.3. Protección de los derechos humanos

El desarrollo de la actividad diaria llevada a cabo en las sedes y oficinas del Grupo Banco Sabadell, no es especialmente sensible en la posible vulneración de los Derechos Humanos. Sin embargo, las actividades derivadas de su negocio, es decir, aquellas actividades beneficiarias de la concesión de créditos y prestación de otros servicios, sí pueden tener un nivel de exposición mayor a determinados riesgos.

La política de Banco Sabadell en este ámbito se basa en un sencillo Código de Ética y Derechos Humanos, cuyo contenido nos remite al Código de Conducta en el que no se mencionan dichos derechos. Se considera por parte de este análisis que ser firmante del Pacto Mundial y de los Principios de Ecuador (abordados en el Informe Anual bajo una perspectiva más ambiental que social) no ofrece garantías suficientes para la protección de tan importantes derechos en las actividades que se financian más teniendo en cuenta que el Banco desarrolla actividad en países como China, India o México cuyo nivel de riesgo según Maplecroft Human Rights Index 2014 es considerado extremo o países como Emiratos Árabes Unidos, Argelia, Marruecos, Brasil, República Dominicana, Venezuela, o Turquía cuyos niveles de riesgos son elevados en la vulneración de los Derechos Humanos.

Cabe destacar en este apartado que, según el estudio presentado en 2013 por el Centro Delàs- Estudios por la Paz titulado "Evolución de la Banca Armada en España"¹⁵²², Banco Sabadell dispone de 5.460.167 euros en fondos de inversión, acciones y bonos en empresas de armas entre 2009 y 2013 y 20.043.285 euros en créditos a empresas de armamento entre 2005 y 2013. Todo ello, situaría al Banco Sabadell en la posición 8 del ranking de la banca armada española en el año 2013. Se considera que el mantenimiento de este tipo de inversiones resta coherencia a una posible política en Derechos Humanos.

Por ello, se considera necesario articular unos compromisos y políticas específicas que posicionen al Banco Sabadell en la protección de los derechos humanos incorporando el Principio de Debida Diligencia vinculado a unos mecanismos de gestión que permitan evaluar de forma amplia los riesgos a los que se exponen sus clientes, así como mecanismos de remediación para aquellos casos en los que las consecuencias negativas de una actuación se hayan materializado. En este sentido, se echa en falta un mapa de riesgos detallado de las actividades financiadas en regiones especialmente vulnerables en la protección de los derechos humanos. Banco Sabadell no se adhiere, además, a ninguna

¹⁵²¹ Véase páginas 111-114 del Informe Anual 2013.

¹⁵²² Disponible en http://www.centredelas.org/images/stories/informes/informe20_cas.pdf



iniciativa internacional como pueda ser los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas.

Finalmente, los proveedores, constituyen junto a los clientes, un grupo relevante sobre el que velar por la protección de los derechos humanos. Esta materia sí se recoge en el Código de Conducta de los Proveedores. Sin embargo, en el Informe Anual no se dispone de información suficiente para valorar la forma en la que el Banco Sabadell audita estos aspectos.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

La información relativa a los trabajadores del Grupo Banco Sabadell hace referencia de forma prácticamente exclusiva a España sin prestar atención al resto de su alcance geográfico. A diferencia de la información publicada en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de 2012, en la que se detallaba la distribución de la plantilla por regiones¹⁵²³; en el Informe Anual 2013 no es posible hallar dicho desglose. No se ha encontrado explicación en la documentación analizada sobre la omisión de estos datos que aportaban valor desde una visión de análisis comparativo y alcance de la información suministrada.

En términos de protección y salud de los trabajadores la cobertura de información para España es amplia. Banco Sabadell publica un informe sobre Prevención de Riesgos laborales en el que se detallan las iniciativas llevadas a cabo y sus resultados. No obstante sería deseable disponer de la información respecto al resto de unidades de negocio que se encuentran ubicadas en otros países.

Uno de los aspectos más relevantes que afectan a los trabajadores hace referencia a la política salarial. La información disponible en este sentido es susceptible de mejora pues el Informe Anual 2013 tan solo recoge que: "El modelo de compensación de Banco Sabadell se fundamenta en los principios de equidad interna, competitividad externa, transparencia, diferenciación, flexibilidad, sencillez, confidencialidad y comunicación, tal y como se establece en la política de recursos humanos. La política de compensación se basa en el nivel de responsabilidad del puesto y en la evolución profesional de cada persona. En esta línea se establecen las prácticas de incrementos de retribución fija y retribución variable". Los datos disponibles sobre remuneración de hombres y mujeres, en su parte fija (sin incluir retribución variable, otros complementos o beneficios sociales), por categoría laboral evidencian diferencias sistemáticas en detrimento de las mujeres en todas sus categorías. La justificación ante este resultado es que los hombres reportan una mayor antigüedad. Sin embargo la información publicada solo hace referencia a la antigüedad media de hombres y mujeres en su conjunto sin distinción por categoría. Si bien Banco Sabadell dispone de un Plan de Igualdad entre Hombres y Mujeres, los datos muestran una mayor presencia de mujeres para las categorías laborales correspondientes a los niveles administrativos y mandos intermedios; mientras que en la alta dirección el número de hombres es de 471 frente a 52 mujeres. No se ha encontrado en la documentación analizada información explicativa o justificativa de estos porcentajes, ni propuestas de medidas concretas que tengan como objetivo revertir esta situación.

¹⁵²³ Véase páginas 112 y 113 de la Memoria de Responsabilidad Social 2012 Grupo Banco Sabadell. Disponible en el siguiente enlace: https://www.grupbancosabadell.com/g3repository/RSC/ES_MEMORIARSC_2012_2012RSC_MEM.PDF



Si bien Banco Sabadell manifiesta su voluntad de defender la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, solo lo hace conforme a la ley española, por lo que se desconoce cuáles son sus políticas y resultados en otras regiones. En el marco de las relaciones entre empresa y trabajadores, Banco Sabadell ha hecho frente en los últimos años a diversos procesos de reestructuración y absorción de otras entidades financieras, lo que en términos de empleo se tradujo ya en 2012 en un plan que afectó a 1.250 trabajadores a través de un expediente de regulación de empleo. Si bien en 2013 han tenido lugar algunos conflictos laborales denunciados en plataformas como UGT-Banco Sabadell¹⁵²⁴ o CGT Grupo Banco Sabadell¹⁵²⁵, el Informe Anual no hace mención alguna al respecto. Así por ejemplo, se debe destacar que en un contexto en el que la entidad bancaria ha decidido prescindir de empleados llama la atención que surjan conflictos por excesos de jornada¹⁵²⁶.

Por último, anotar que no se ha encontrado en la información analizada compromiso por parte de Banco Sabadell en relación a la suscripción de principios internacionales tan relevantes en el ámbito laboral como los Convenios y Recomendaciones de la OIT.

4.5. Impacto en la comunidad

La forma de abordar la identificación de los grupos de interés y de establecer los correspondientes canales de comunicación que describe el Banco en su memoria de RSC es muy débil. En el Informe Anual 2013¹⁵²⁷ se dice que Banco Sabadell dispone de "Políticas en relación con los grupos de interés (accionistas e inversores, clientes, proveedores, recursos humanos, medio ambiente y acción social)", sin embargo se desconocen cuáles son los resultados de la interlocución con dichos grupos y los temas que han suscitado un mayor interés.

En este ámbito, referente a los asuntos que puedan afectar a las diversas comunidades con las que directa o indirectamente Banco Sabadell tiene vinculación, se desconoce si la institución cuenta con un sistema de evaluación de riesgos concreto. Cabe esperar que cuando aplica los Principios de Ecuador tenga en cuenta los impactos sociales sobre las comunidades locales pero en cualquier caso no se aporta información sobre el sistema de scoring, cuántas operaciones y volumen de activos que han sido analizados conforme a los principios de Ecuador, mecanismos para dirimir los conflictos de interés entre los comités de riesgos financieros y aquellos que deben velar por la aplicación de los principios de Ecuador. En los últimos años, el Banco Sabadell ha sido objeto de denuncias por parte de diversas organizaciones sociales en relación a la existencia de un producto financiero, el *Fondo BS Commodities*, que estaría favoreciendo la especulación en alimentos. Tal y como recogen diversas fuentes¹⁵²⁸, el subdirector de la entidad Cirus Andreu, compareció ante la Comisión de Agricultura del Parlament de Catalunya y en ella trató justificar la existencia de este fondo aludiendo, entre otras, a la transferencia de recursos financieros hacia el productor. Asimismo argumentó que la influencia de este tipo de productos financieros es

¹⁵²⁴ <http://www.ugt-bancosabadell.com/>

¹⁵²⁵ http://www.cgtbs.info/index.php?option=com_content&view=article&id=1387&Itemid=27&lang=es

¹⁵²⁶ Véase <http://cgtbs.info/images/stories/web/2013/npdf041213b.pdf>

¹⁵²⁷ Véase página 98 Informe Anual 2013.

¹⁵²⁸ Véase <http://bancabajocontrol.vsf.org.es/el-banco-sabadell-se-queda-solo>

<http://www.lamarea.com/2013/11/15/especulacion-alimentos/>



mínima sobre el nivel de precios de las materias primas subyacentes a dichos fondos. Sin embargo ya en 2010, el Relator Especial sobre el Derecho a la Alimentación emitió una nota informativa sobre los efectos de la especulación en la volatilidad de los precios¹⁵²⁹. Este no es más que un ejemplo, del que no se aporta información en el Informe Anual 2013, que trata de evidenciar la importancia de integrar los impactos sobre la comunidad de determinadas actividades financieras, actividades que en este caso pueden estar comprometiendo una necesidad tan básica y fundamental como la alimentación.

A lo largo del Informe Anual de 2013 cabe mencionar el plan de reestructuración en el empleo ya iniciado en 2012 que incluye un plan de revitalización y un plan de recolocación, sin embargo no se mencionan cuáles son los compromisos y las políticas que sustentan por ejemplo, una contratación de bienes y servicios que en 2013 ha alcanzado el valor de 1.267 millones de euros.

4.6. Corrupción

En términos generales, Grupo Banco Sabadell, debería emprender medidas para reafirmar su voluntad en la lucha contra la corrupción. Así, en la información analizada no se ha encontrado compromiso explícito en el que se exponga su responsabilidad y deber de colaboración con las instituciones para prevenir y erradicar determinadas prácticas ilegales. La mera adherencia al Pacto Mundial no es una garantía suficiente en una entidad tan internacionalizada como Sabadell y vinculada a una gran diversidad de actividades. Si bien dispone de una Dirección de Cumplimiento Normativo, RSC y Gobierno Corporativo, y de un Órgano de Control Interno (OCI) que velan por el cumplimiento, entre otros, de la Declaración General sobre las Políticas de Prevención del Blanqueo de Capitales y Bloqueo a la Financiación al Terrorismo, se considera que debería aportarse más información por ejemplo, sobre de las transferencias transfronterizas y sobre cómo se gestionan los riesgos en cada uno de los países en los que está presente. De esta forma, los compromisos que puedan deducirse el Código de Conducta de la entidad se verían avalados por una información transparente sobre los mecanismos de gestión y los resultados acontecidos en cada ejercicio. Asimismo, mencionar que, en 2013, se ha aprobado un anexo al Código de Conducta general dirigido solo a la Dirección de Gestión de Activos en el que se recoge que los empleados de dicha dirección deberán “Abstenerse de concertar o participar en operaciones o transacciones que pudieran presentar indicios de vinculación con actividades delictivas y, particularmente, con el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo o cualquier forma de corrupción, colaborando activamente con las unidades responsables del grupo, organismos gubernamentales u otras instituciones en la lucha contra la delincuencia”¹⁵³⁰. No obstante se considera que este compromiso debería extenderse a todas las unidades de negocio del Grupo y ser integrado en el Código de Conducta General, cuya versión online actual carece además de dicho anexo.

En relación a la vinculación de la entidad financiera con partidos políticos cabría mejorar la forma de exponer su política. Al indicador referente al “Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países” (del Anexo sobre indicadores GRI) responde remitiendo al lector a la página 101 del informe

¹⁵²⁹ Véase en http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Food/BN2_SRRTF_Speculation_SPANISH.pdf

¹⁵³⁰ Véase apartado 2.d. del Anexo 1 al Código General de Conducta del Grupos Banco Sabadell Código Ético y Normas de Conducta de la Dirección General de Activos.



Anual 2013. En ella se puede leer, en primer lugar, que "la entidad presta especial atención a la supervisión de préstamos y también a las cuentas de los partidos políticos mediante una política de aceptación de clientes rigurosa. El banco no realiza aportaciones financieras de ningún tipo a partidos políticos, personas de responsabilidad pública o instituciones relacionadas". En segundo lugar también expone que "en materia de transparencia, todas las donaciones a ONG y fundaciones son valoradas por la Comisión de Patrocinios o el Patronato de la Fundación, de acuerdo con los principios establecidos en la política de acción social del banco". Sin embargo, las Cuentas Anuales Abreviadas de la Fundación muestran donaciones a la Generalitat de Catalunya¹⁵³¹. Sería deseable mejorar la exposición sobre cuál es la posición del Grupo Banco Sabadell respecto a este tipo de donaciones, aunque sean instrumentalizadas a través de su Fundación, tanto en España como en el resto de países, pues en su Código de Conducta, por ejemplo, no se menciona nada al respecto.

Por último, cabe destacar, según consta en el informe de gobierno corporativo que el Grupo Banco Sabadell dispone, y promueve el uso, de un canal de denuncias para empleados implementado para canalizar, entre otros, comunicaciones sobre eventuales incumplimientos del Código Ético. Las comunicaciones recibidas, son tratadas de forma confidencial y, una vez gestionadas por el Comité de Ética Corporativa, (que está compuesto por 1 presidente y 5 vocales nombrados por el Consejo de Administración), son puestas en conocimiento de la Comisión de Auditoría y Control. El canal se gestiona internamente y la vía que contempla de denuncia es mediante un buzón de correo electrónico con dirección 0901CEC@bancsabadell.com. Las características de este canal también se recogen en el Código de Conducta. No obstante en la información analizada no se ha encontrado un canal de denuncias similar al de los empleados pero habilitado para el resto de grupos de interés, entre ellos, los clientes.

4.7. Protección de los consumidores

En el Informe Anual, en su apartado sobre transparencia¹⁵³² consta que: "Banco Sabadell vela por la protección de los intereses de sus clientes y cuenta con controles para supervisar los productos y servicios que ofrece." "Para la comercialización de productos financieros complejos y en cumplimiento con la directiva europea sobre mercados e instrumentos financieros (MiFID), el banco realiza un test de conveniencia para valorar los conocimientos y la experiencia del cliente y determinar si es capaz de comprender la naturaleza y los riesgos del producto financiero que quiere contratar." El Código de Conducta también recoge una serie de compromisos con sus clientes. No obstante, la información publicada no contiene mención alguna a los casos en los que la gestión de esta política ha fallado. Sería así el caso de la sentencia que condenó en 2013 a la entidad a revocar las cláusulas abusivas de tres hipotecas¹⁵³³. Según recoge la noticia, la sentencia declara que "no hay constancia de que hubieran explicado adecuadamente las consecuencias de dicha cláusula". Si bien éste es tan solo un ejemplo vinculado al Banco Sabadell, no se trata de una noticia aislada. Desde que comenzara la crisis económica son numerosos los casos publicados en los medios de comunicación que denuncian conductas poco responsables en la comercialización de determinados productos financieros. Por ello,

¹⁵³¹ Véase página 15 de las Cuentas anuales abreviadas correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2013.

¹⁵³² Véase página 101 del Informe Anual 2013.

¹⁵³³ Véase http://cincodias.com/cincodias/2013/07/03/mercados/1372858974_186982.html



si bien se considera que el Banco dispone de las políticas y compromisos en relación a la protección del consumidor, no se considera adecuada la forma de abordar la exposición de los mecanismos de gestión para garantizarlos y de sus resultados.

Respecto a la información relativa al conflicto derivado por las participaciones preferentes y cuotas participativas, que Banco Sabadell heredó tanto de la CAM como del Banco Gallego, no se refleja, por un lado, la pérdida global que para los clientes supuso canjear dichas participaciones en acciones, convirtiéndose así en “accionistas forzosos” del Banco Sabadell¹⁵³⁴; ni, por otro lado, la forma en la que el Banco gestiona las denuncias y reclamaciones llevadas a cabo, por ejemplo, por ADICAE¹⁵³⁵ o la Plataforma CAM¹⁵³⁶.

El apartado sobre gestión de Calidad del Informe Anual menciona la entrada masiva de reclamaciones por la comercialización de preferentes de la CAM, sin embargo no se aporta información alguna sobre cómo se han hecho frente a dichas reclamaciones. Asimismo, los indicadores relativos a la satisfacción del cliente excluyen las últimas marcas incorporadas al grupo (Banco CAM, BMN-Penedès, Banco Gallego y SabadellSolbank) por lo que se considera que los resultados no reflejan la realidad¹⁵³⁷. Según la Memoria de Reclamaciones de 2013 elaborada por el Banco de España¹⁵³⁸, el Banco Sabadell es la cuarta entidad financiera para la que se han emitido un mayor número de informes y allanamientos. En total se emitieron 346 informes y 240 allanamientos. De 186 informes que fueron favorables al reclamante, si bien dicho informe no es vinculante, se produjeron un total de 72 rectificaciones.

La información publicada por el Banco Sabadell puede resultar, en algunos casos, sesgada, tratando de mostrar una imagen positiva de la entidad, y omitiendo temas relevantes. Así, mientras se informa sobre las iniciativas promovidas para una mejor educación financiera y sobre los casos de éxito para evitar la ejecución de desahucios, no se hace mención alguna a temas como la inclusión financiera. No cabe duda, que una entidad financiera juega un papel determinante en la promoción del bienestar de los ciudadanos por lo que hay determinados compromisos que no deberían eludirse. El acceso a servicios financieros es tan importante actualmente como el acceso a la sanidad y a la educación.

Por último cabría mencionar la forma en la que se articulan las relaciones con los clientes. Si bien la página web de la entidad ofrece facilidades para que ésta se ponga en contacto con el consumidor que esté interesado en uno de sus productos, los canales habilitados para canalizar las denuncias no son tan sencillos. Así se requiere cumplimentar una hoja de reclamaciones que debe ser remitida por correo postal. El Informe Anual ofrece información cuantitativa de dichas reclamaciones aunque carece de un desglose territorial de dicha información. Esta desagregación es imprescindible para auditar si el comportamiento de la entidad y sus responsabilidades son las mismas cualquiera que sea el país en el que opere. Por último, se considera que la plataforma feedback.bancsabadell.com es una buena herramienta de interlocución con los

¹⁵³⁴ Véase <http://laeconomiadelosconsumidores.adicae.net/index.php?articulo=1748>

¹⁵³⁵ <http://www.catalunyapress.cat/es/notices/2014/03/adicae-denuncia-el-enriquecimiento-ilegitimo-del-banco-sabadell-96866.php>

¹⁵³⁶ <http://plataformacam.com/index.html>

¹⁵³⁷ Véase página 72 del Informe Anual 2013.

¹⁵³⁸ Véase

<http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/13/0.DOCUMENTOCOMPLETO.PDF>



consumidores/clientes para determinar sus intereses y posibles líneas para mejorar los servicios de la entidad.

4.8. Gobierno corporativo

En el ámbito de gobierno corporativo cabe mencionar una serie de aspectos relevantes. El primero de ellos hace referencia a la existencia de cláusulas de blindaje para los directivos de la entidad. Según consta en el Informe de Gobierno Corporativo hay un total de "25 consejeros ejecutivos, alta dirección y otros miembros del colectivo identificado con Cláusula de indemnización de 2 ó 3 anualidades para los supuestos de despido improcedente o algunos casos limitados de cambio de control y no se informa a la Junta General de Accionistas sobre dichas cláusulas"¹⁵³⁹. Asimismo, en materia de política retributiva, el Grupo Banco Sabadell ha elaborado por primera vez un Informe de Remuneraciones en el cual deja patente que "Por primera vez, en la Junta General de Accionistas de 27/3/2014, se someterá a aprobación, y no solamente a votación con carácter consultivo, el presente informe de remuneraciones, reforzando así sus principios de gobierno corporativo y estableciendo criterios aún más rigurosos a los exigidos por la normativa aplicable." Decisión que se considera necesaria en un contexto en el que los grupos de interés demandan una mayor transparencia por parte de las grandes corporaciones. En este mismo informe se recoge la información sobre las retribuciones percibidas por cada uno de los miembros de la dirección y alta dirección del Banco Sabadell, distinguiendo las retribuciones en metálico, las retribuciones basadas en acciones y los sistemas de ahorro a largo plazo, referidos en este último caso a las aportaciones a planes de pensiones¹⁵⁴⁰. Respecto a las indemnizaciones, no aparece ninguna cantidad en las retribuciones devengadas por no haberse materializado ningún cese.

Otro de los aspectos que se consideran fundamentales y que suscitan numerosos debates en la actualidad es la presencia de mujeres en los consejos de administración. Banco Sabadell expone en su Informe de Gobierno Corporativo que se pretende mostrar una política que permita un equilibrio en la presencia de mujeres en la alta dirección. No obstante las pretensiones no siempre se traducen en efectivas realidades, pues en este caso la realidad es que en 7 años solo se han incorporado 2 mujeres como consejeras respecto a un total de 14 hombres.

Por último, en relación a los instrumentos para canalizar posibles denuncias, el Informe de Gobierno Corporativo informa que "El grupo BS dispone, y promueve el uso, de un Canal de denuncias implementado para canalizar, entre otros, comunicaciones sobre eventuales incumplimientos del Código Ético. Las comunicaciones recibidas, son tratadas de forma confidencial y, una vez gestionadas por el Comité de Ética Corporativa, (que está compuesto por 1 presidente y 5 vocales nombrados por el Consejo de Administración), son puestas en conocimiento de la Comisión de Auditoría y Control"¹⁵⁴¹. Asimismo la existencia de dicho canal también se recoge en el Código de Conducta¹⁵⁴². Este canal de comunicación se habilita a través de una cuenta de correo electrónico. No obstante se desconocen los asuntos, en caso de haber habido, que han suscitado denuncias durante el

¹⁵³⁹ Véase página 32 del Informe de Gobierno Corporativo del Grupo Banco Sabadell.

¹⁵⁴⁰ Véase página 6 del Informe Anual de Remuneraciones 2013 para una descripción detallada de dicho esquema.

¹⁵⁴¹ Véase página 39 del Informe de Gobierno Corporativo del Grupo Banco Sabadell.

¹⁵⁴² Véase página 29 del Código de Conducta.



ejercicio 2013. Cabe destacar además, que no existe un canal en el que sea posible hacer llegar una denuncia a Banco Sabadell de forma anónima.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,39**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,37**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,52**, situándose en el estadio de *información escasa*.

El Informe Anual 2013 engloba en uno único documento la información financiera, la memoria de responsabilidad social corporativa y las cuentas anuales. En términos de materialidad, la información presentada carece de la exposición de los impactos económicos y sociales clave en la relación de la entidad con determinados grupos de interés. Dicha relación, en el caso de una entidad financiera, adquiere especial interés cuando se produce de forma indirecta, a través de la financiación o participación en determinadas actividades. Sin embargo, a excepción de la escasa información sobre la aplicación de los Principios de Ecuador, se desconocen cuáles son los mecanismos de gestión que garantizan algunos de los compromisos adoptados, entre otros, en el Código de Conducta. Asimismo, destacar por un lado que, en ocasiones se detecta una falta de neutralidad y equilibrio informativo a favor de la entidad en el tratamiento de temas clave como puedan ser, por ejemplo, el proceso de reestructuración en el empleo o la ejecución de hipotecas; y por otro lado, cabría mejorar la información divulgada para facilitar la comparabilidad de un año a otro y determinar así la tendencia que el Grupo Banco Sabadell tiene en determinadas materias. Es imprescindible incorporar en el análisis las últimas marcas adheridas al grupo. Se considera que el lenguaje es claro y adecuado para la mayoría de los grupos de interés, al igual que la periodicidad de la información

En términos de exhaustividad y relevancia de la información, el Grupo Banco Sabadell debería abordar un análisis en profundidad de sus compromisos frente a determinadas actuaciones. Se han detectado temas muy relevantes en términos sociales relacionados, por ejemplo, con la financiación de armas, con los fondos sobre materias primas o con las reclamaciones por las participaciones preferentes, sobre los que apenas se aporta información.

En términos globales, en materia de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad, se estimaría oportuno que el Banco Sabadell reconsiderara el conjunto de todos los compromisos y la documentación en la que se exponen, para dotar la política en esta materia de un mejor contenido y mayor coherencia. Sería deseable que, de forma integrada al Plan de negocio, se adhirieran objetivos en términos sociales y ambientales, en definitiva, incorporando criterios de sostenibilidad y no solo de rentabilidad y eficiencia en la estrategia corporativa.

Por último, la internacionalización de las actividades económicas constituye un proceso beneficioso cuando no se vulneran derechos o cuando no responden a estrategias fiscales irresponsables. En este sentido, el nivel de transparencia y cobertura de la información del Grupo Banco Sabadell en relación a sus propias actuaciones y a la de sus sociedades sería



mejorable proporcionando tanto un mapa de riesgos económicos, sociales y ambientales, como un análisis de los mecanismos de gestión y resultados de la misma en toda su red internacional.



MAPFRE S.A. (Mapfre)

1. Datos generales

Productos/servicios

Durante el ejercicio 2013 las actividades del GRUPO MAPFRE se han desarrollado a través de diversas Unidades con ámbitos de actuación definidos con criterios de territorialidad que se integran en tres grandes Divisiones operativas:

- Seguros España y Portugal que incluye: MAPFRE FAMILIAR, MAPFRE VIDA, MAPFRE EMPRESAS y MAPFRE SEGUROS GERAIS.
- Seguros Internacional, de la que dependen MAPFRE AMÉRICA y MAPFRE INTERNACIONAL.
- Negocios Globales, dentro de la que se incluyen MAPFRE RE, MAPFRE ASISTENCIA y MAPFRE GLOBAL RISKS¹⁵⁴³.

La Sociedad dominante ha identificado los siguientes segmentos principales por actividades de negocio¹⁵⁴⁴:

- Seguro directo Vida.
- Seguro directo Autos.
- Seguro directo Otros No Vida.
- Reaseguro aceptado Vida y No Vida.
- Otras actividades: correspondientes a gestión de activos mobiliarios e inmobiliarios y servicios médicos, de asistencia, funerarios, tecnológicos, etc.

Alcance geográfico

La compañía informa que está presente en 47 países de los cinco continentes

- Europa: Alemania, Bélgica, España, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Malta, Portugal, Reino Unido, Rusia, Suecia y Turquía.
- América: Argentina, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.
- África: Argelia, Egipto y Túnez.
- Asia: Bahréin, China, Dubai, Filipinas, Hong Kong, India, Japón, Jordania y Taiwán.
- Oceanía: Australia.

Índices de inversión socialmente responsable

Durante el año 2013, la compañía menciona que ha cotizado en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

¹⁵⁴³ Cuentas anuales consolidadas. Ejercicio 2013. MAPFRE S.A. página 14.

¹⁵⁴⁴ Ídem, página 15.



- FTSE4Good.
- FTSE4Good IBEX.
- Dow Jones Sustainability Index (Europe y World).

Normativa Internacional

MAPFRE informa sobre su compromiso con la siguiente normativa internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos.

Estándares voluntarios

La compañía menciona que se ha adherido a los siguientes estándares voluntarios de relacionados con la responsabilidad social:

- Pacto Mundial.
- Principios para la Sostenibilidad del Seguro, promovidos por la Iniciativa Financiera del programa ambiental de Naciones Unidas (UNEPFI).
- Carbon Disclosure Project (CDP).
- Water Disclosure" y "Carbon Action".

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 2013 MAPFRE. Responsabilidad Social	Web/PDF



2. Tablas de resultados

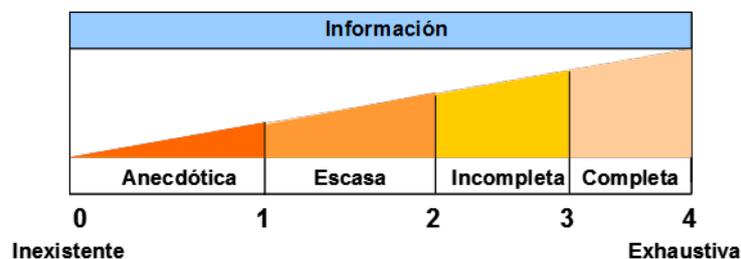
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,36
DERECHOS HUMANOS	1,21
COMUNIDAD	1,20
CORRUPCIÓN	1,20
CONSUMO	1,63
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,52
TOTAL EMPRESA	1,35

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,32
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,52

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

MAPFRE es un Grupo que opera en 47 países mediante 281 sociedades, con un total de 5.546 oficinas propias en el mundo, de las cuales la mayoría están ubicadas en España y América Latina. Además, informa que distribuye sus productos a través de oficinas bancarias y otros puntos de venta (8.776) en virtud de acuerdos de colaboración; y tiene más de 68.000 agentes y mediadores.

Es la empresa líder en el mercado español en la actividad de seguros y la décima aseguradora en Europa. Está presente en todos los países de América Latina donde es el tercer grupo asegurador y el líder en Seguros No Vida a. Además, está presente en los Estados Unidos de América, Portugal, Turquía, Filipinas, Malta e Indonesia.

Opera en 44 países en la actividad de asistencia; y “el Grupo cuenta con una reaseguradora profesional (MAPFRE RE) que se encuentra entre las 20 primeras entidades en el ranking del reaseguro mundial y desarrolla su actividad en todo el mundo, contando para ello con 17 oficinas y dos sociedades filiales”¹⁵⁴⁵.

En materia de responsabilidad social, en el ejercicio anterior la empresa definió compromisos con sus grupos de interés, y durante el ejercicio 2013 informa del grado de cumplimiento de sus compromisos. Asimismo, informa que ha comenzado a trabajar internamente en la definición de asuntos relevantes para la posterior realización del análisis de materialidad. También informa que el modelo de actuación en materia de responsabilidad social, tiene tres ejes: Buen Gobierno, Responsabilidad Social y Contribución a la Sociedad; que están alineados y en coherencia con la Visión de MAPFRE.

MAPFRE informa sobre los 10 principios de la Política de Actuación en Responsabilidad Social; que cumple con diversos compromisos internacionales, y que actualmente está trabajando por incorporar la “gestión del negocio los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, revisando los sistemas que actualmente tiene para respetar, investigar y resolver los conflictos que pudieran surgir, aplicando medidas de reparación, cuando procedan”¹⁵⁴⁶; y que cuentan con el apoyo de una consultora para ver los países donde pueden haber riesgos sobre derechos humanos.

Por otra parte informa que posee un Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) integrado en la gestión de todos los procesos del negocio y en la adecuación del nivel de riesgo a los objetivos estratégicos de la compañía. Los “diferentes grupos de riesgos se han clasificado en cuatro categorías: operacionales, financieros, de la actividad asegurado, y estratégicos y de gobierno corporativo. En dicho sistema, los riesgos medioambientales, sociales y de gobierno (riesgos ESG) están incluidos en parte en los riesgos operacionales, y en parte en los estratégicos y de gobierno corporativo.”¹⁵⁴⁷

Asimismo, informa de su Sistema de Control Interno, que facilita la identificación y prevención de riesgos potenciales que pueden mermar la consecución de objetivos de la organización. Informa que durante el año 2013, ha realizado 1.020 trabajos de auditoría interna y otros trabajos de control interno.

¹⁵⁴⁵ Resumen Informe Anual 2013, página 14.

¹⁵⁴⁶ Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 17.

¹⁵⁴⁷ Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 18.



En este ejercicio, además ha terminado de homogeneizar y coordinar todos los programas de seguridad de la compañía, con el despliegue a nivel global de la Organización de Seguridad, según modelo definido en el “Plan Director de Seguridad y Medio Ambiente”.

Para el análisis y control de riesgos cuenta con diversos órganos de gobierno y políticas que permite gestionar y prevenir los diferentes tipos de riesgos identificados. De este modo, por un lado se encuentra el Consejo de Administración, Comité de Ética, y Comité de Auditoría; y por otro el Código de Buen Gobierno, el Código Ético y de Conducta y los canales de denuncias, tanto Canal de Denuncias Financieras y Contables, como el Canal de Consultas y Denuncias Éticas, entre otros. Respecto al análisis de riesgo país relacionado con los derechos humanos, sería deseable conocer el grado de implantación de este análisis realizado por la organización externa que los apoya en estas materias; y los resultados obtenidos en países como de China, India, Colombia, México y Rusia, donde el riesgo de vulneración de derechos es alto.

Respecto a su Política de Medio Ambiente, si bien da cuenta de la estrategia medioambiental de la compañía; y las actuaciones realizadas para cumplir con los objetivos de manera narrativa, sin indicadores cuantitativos que permitan identificar el grado de avance o cumplimientos de los mismo, asimismo, informa de la realización de una análisis inicial de los aspectos relevantes – considerados “materiales” – tanto para la compañía como los grupos de interés, es deseable que la compañía aporte información sobre cómo se ha priorizado los temas y mecanismo de participación realizados para dicho análisis.

La política de actuación de RS, política ambiental, y transparencia en la información están incluido en el Código de Ética y Conducta, que está a cargo del Comité de Ética, que está presidido Alto Cargo de Dirección que la Comisión Delegada designe al efecto de entre sus miembros; y son miembros del mismo “Secretario General del Sistema y el Director General de Recursos Humanos; los demás miembros serán designados por la Comisión Delegada y deberán recaer en Altos Cargos de Dirección del Grupo o miembros del Consejo de Administración de MAPFRE, S.A. Asimismo la Comisión Delegada designará al Secretario del Comité de entre los componentes de la Dirección General de Asuntos Legales”¹⁵⁴⁸.

Si bien, la empresa informa sobre los órganos responsables, sistemas de gestión y políticas de responsabilidad social, medioambiente y transparencia, además de realizar una identificación de los grupos de interés, el informe de responsabilidad social tiene un carácter más bien narrativo más que de rendición de cuentas, sobre estos aspectos.

Sería deseable que dado que en “el año 2013 se ha comenzado la colaboración con la agencia de calificación Vigeo y la sociedad de análisis OEKOM, dedicadas a la elaboración y difusión de informes sobre la actuación de las compañías cotizadas en relación con el medioambiente, gobierno corporativo, factores sociales y de derechos humanos, y los riesgos asociados a estos aspectos”¹⁵⁴⁹; la empresa pueda aportar información sobre la gestión de los riesgos de su actividad en países vulnerables, ya sea por temas de derechos humanos, corrupción, género, cambio climático y/o derechos laborales.

¹⁵⁴⁸ Código Ético y de Conducta MAPFRE, página 14.

¹⁵⁴⁹ Informe Anual 2013:

[Cuentas_Anuales_e_informe_de_Gestion_individuales._Otra_documentacion_de_interes_para_el_accionista](#). Página 62.



4. Análisis

4.1. Fiscalidad

Con respecto a la información sobre desempeño económico, para conocer las principales magnitudes de la compañía es necesario acudir al informe de cuentas anuales consolidadas e informe de gestión consolidado, ejercicio 2013; e Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013, dado que no se aporta mayor información al respecto en el Informe de Responsabilidad Corporativa que un resumen sobre el valor económico distribuido, sin aporta mayor desglose y profundidad en la información.

El grupo informa que en el ejercicio 2013 el funcionamiento de los negocios del Grupo se ha desarrollado a través de sus Divisiones Operativa: Seguros España y Portugal, Seguros Internacional y Negocios Globales.

En relación a los impuestos pagados y a pesar de estar presente en 47 países, la entidad sólo facilita información de manera general, especificando información financiera por segmentos de servicios (seguro directo, reaseguro y otras actividades) y un balance de situación consolidado.

En este sentido, no presenta el 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. En la información analizada no se ha encontrado la información con un desglose suficiente que permita valorar la aportación del Grupo en los países donde opera.

En el ejercicio 2013, al igual que en el ejercicio anterior, la compañía mantiene las siguientes sociedades domiciliadas en paraísos fiscales de acuerdo con la metodología del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
MAPFRE WARRANTIES	Luxemburgo	Garantía de vehículos
MAPFRE TENEDORA DE ACC. S.A (Antigua Mapfre América Central en 2012)	Panamá	Seguros
MAPFRE AMÉRICA CENTRAL S. A (Antigua Mapfre Mundial Holding S.A en 2012)	Panamá	Holding
MAPFRE FINANCE OF PUERTO RICO CORP	Puerto Rico	Financiera
MAPFRE ASISTENCIA LIMITED	RM 1101-02 8 Jordan RD (Hong Kong)	Asistencia y riesgos especiales
FANCY INVESTMENT	Uruguay	Holding
APOINT S.A.	Uruguay	Holding

Se puede acceder a la tasa de impuestos efectivos pagados en los países y sociedades dependientes en el informe anual 2013, cuentas anuales e informe de gestión consolidados.



La empresa está adherida al Código de Buenas prácticas tributarias. El Grupo informa que es el Consejo de Administración en pleno quién aprueba las políticas de inversión y financiación; y que “en todo caso, se informará de cualquier operación intragrupo realizada con entidades establecidas en países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal”¹⁵⁵⁰. No obstante, no se da cuenta de los criterios de selección, ni la consideración de paraíso fiscal, o procedimientos de evaluación al respecto, ni de las operaciones intragrupo realizadas, si las hubiese.

En este sentido, sería deseable por el alcance geográfico del grupo que dado el riesgo que puede suponer tener sus filiales en estos domicilios sobre la elusión de responsabilidades fiscales y/o jurídicas, que la compañía aportase un mayor detalle en este sentido.

Así sobre los impuestos, la empresa señala “El impuesto sobre beneficios tiene la consideración de gasto del ejercicio, figurando como tal en la cuenta de resultados consolidada, y comprende tanto la carga fiscal por el impuesto corriente como el efecto correspondiente al movimiento de los impuestos diferidos”¹⁵⁵¹.

Respecto a las ayudas públicas informa “el importe reflejado como cambios en el perímetro en el capítulo de “Otros” procede de la incorporación al grupo consolidable de FUNESPAÑA, S.A., y corresponde a activos afectos a concesión administrativa temporal otorgada por organismos públicos, normalmente ayuntamientos, en relación con el servicio público de cementerios, tanatorios y otros elementos que están sujetos a reversión”¹⁵⁵². Ante lo cual, no se evidencia más información al respecto.

Asimismo señala que durante el año 2013, MAPFRE ha obtenido un beneficio neto atribuible a la sociedad matriz (deducidos socios externos) de 790,5 millones de euros, con incremento del 18% y que durante el ejercicio 2013 la Sociedad dominante ha repartido un dividendo a cuenta por importe total de 153.977.663,65 euros.

Asimismo, la empresa informa que “a 31 de diciembre de 2013 la Sociedad tiene abiertos a inspección todos los impuestos a los que está sometida por los ejercicios 2010 a 2012, así como el impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2007 a 2009. En opinión de los asesores de la Sociedad, la posibilidad de que puedan producirse pasivos fiscales que afecten de forma significativa a la posición financiera de la Sociedad a 31 de diciembre de 2013 es remota”, aun así, sería deseable que MAPFRE pudiera aportar más información al respecto.

4.2. Medioambiente

El Comité de Seguridad y Medio Ambiente, es el órgano responsable de impulsar el desarrollo e implantación de la Política Medioambiental del Grupo así como velar por el cumplimiento, divulgación y revisión periódica de la misma. Para ello realiza el Plan Director de Seguridad y Medio Ambiente. En este se afirma que la empresa mantiene “firme compromiso con la prevención de la contaminación, la conservación del Medio Ambiente y la preservación de la biodiversidad, la promoción de la eficiencia energética y la

¹⁵⁵⁰ Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014. Página 44.

¹⁵⁵¹ Cuentas anuales consolidadas e Informe de gestión consolidado. Ejercicio 2013. Mapfre, S.A página 41.

¹⁵⁵² Cuentas anuales consolidadas e Informe de gestión consolidado. Ejercicio 2013. Mapfre, S.A página 43.



gestión del cambio climático¹⁵⁵³, para lo cual realizan tres ejes de actuación: integración del Medio Ambiente en el negocio; gestión medioambiental; y promoción de la responsabilidad medioambiental en la sociedad.

Para implementar de manera global la gestión medioambiental de la compañía, se ha desarrollado a partir del Plan Director, la Política Medioambiental y Energética, la cual ha establecido diferentes líneas de actuación, tales como el desarrollo e implantación de un Sistema Integrado de Gestión Medioambiental y Energética (SIGMAYE), basado en las Normas Internacionales ISO 14001 e ISO 50001; líneas de actuación específicas para los siguientes grupos de interés (accionistas, inversores, proveedores y empleados); y el desarrollo e implantación del Plan Estratégico Medioambiental de Expansión Internacional. Esta estrategia tiene planes de carácter trienal y objetivos anuales.

En este ejercicio, desde la Dirección de Medio Ambiente se realizó un análisis inicial de los aspectos relevantes, denominados "materiales" tanto para la compañía como los grupos de interés, destacando 12 temas, y tres aspectos medioambientales claves. A la vez, dan cuenta de los objetivos propuestos, las actuaciones y logros alcanzados, de acuerdo a los objetivos anuales planteados. Respecto a la información que aporta sobre su desempeño, lo hace sin desglose por país, sino que "Los datos cualitativos y cuantitativos que dan respuesta a los indicadores GRI han sido verificados externamente por la firma Ernst & Young, e incluyen los aportados por las entidades de MAPFRE en Argentina, Brasil, EE.UU, Colombia, Chile, México, Puerto Rico, Turquía y España (que en su conjunto representan el 83% del volumen de negocio del Grupo)."¹⁵⁵⁴. Tampoco se aporta información sobre los procesos de consulta a los grupos de interés para la construcción de los asuntos relevantes, ni cómo se ha priorizado los temas para el estudio de materialidad; ni los sistemas de mejora respecto a los resultados obtenidos.

Los indicadores de gestión medioambiental de la empresa se reducen en muchos casos a informar sobre edificios concretos, la mayoría situados en España. Los indicadores de consumo de energía, consumo de agua, consumo de electricidad o gas natural, están disponibles en la web señalando que son de los establecimientos de MAPFRE. Los datos referidos corresponden a un total de 9 países con diversos grados de implantación del sistema de gestión medioambiental. Además, los datos aportados no tienen explicación sobre la variación en el consumo, que explique un aumento de indicadores como consumo de energía eléctrica, gas natural o huella de carbono. Por otra parte, hace mención a las certificaciones obtenidas, donde la ISO 14001, está implementada en 14 países, incluido España; y la certificación "ISO 50001 abarca 5 de las principales sedes de MAPFRE, entre las que figuran la Sede Central Corporativa, dos sedes territoriales y la que alberga la Dirección General Corporativa de tecnologías y Procesos"¹⁵⁵⁵.

Asimismo, de manera narrativa dan cuenta de las medidas de eco eficiencia realizadas durante el ejercicio 2013, y los datos cuantitativos, que aporta no están desglosados por países, sino que responden al 83% del conjunto de volumen de negocio. Tampoco se da cuenta del tiempo de implementación, y objetivos propuestos que permitan valorar el desempeño del Grupo en estas materias.

¹⁵⁵³ Política Medioambiental del Grupo MAPFRE, página 1.

<http://www.mapfreggrupo.com/ccm/content/documentos/corporativo/ficheros/politica-medio-ambiente.pdf>

¹⁵⁵⁴ Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 87

¹⁵⁵⁵ <http://www.mapfreggrupo.com/responsabilidad-social/es/cinformativo/certificado-de-gestion-ambiental-ISO-14001.shtml>



La información aportada por la empresa en temas de huella de carbono, no explica las variaciones que ha tenido de forma negativa. Asimismo, la información aportada de diferentes indicadores sobre la gestión de residuos no está desglosada por país, sino que corresponde al 83% del volumen del negocio, y en los indicadores de reciclaje y recuperación de residuos, no se aportan datos de años anteriores por lo que no se permite la comparabilidad de la gestión o evaluación de desempeño respecto a ejercicios anteriores. Es deseable que la empresa, aporte información que permita comparar su desempeño en todos los aspectos de su gestión medioambiental.

Sobre el control de la gestión medioambiental, sólo menciona que ha realizado 57 “visitas de control a edificios del Grupo según establece el Sistema Integrado de Gestión Medioambiental y Energética”¹⁵⁵⁶. Sería deseable, que el Grupo aportara información sobre los criterios del Sistema, y los resultados obtenidos puesto que informa que a partir de las visitas se han elaborado planes de acción con propuestas de mejoras que se han considerado en la definición de objetivos ambientales.

Por otra parte, informa que realiza planes de sensibilización medioambiental entre sus empleados, mediante cursos e-learning y difusión de su política en la intranet y su página web corporativa. Además, informa que tienen un espacio exclusivo en la intranet sobre temas medioambientales, que en ejercicio 2013 ha recibido más de 400 visitas, y que incluye un buzón de sugerencias y la dirección de correo electrónico para facilitar la comunicación directa de los empleados con la Dirección de Medio Ambiente. No obstante, no aporta información sobre el uso del buzón de sugerencias, el impacto de las visitas dentro del total de empleados del grupo, ni medidas para fomentar su uso, y alcance dentro de la compañía.

Respecto a la cadena de valor, menciona que incluye a los clientes mediante “la creación de productos aseguradores específicos, tanto para proyectos relacionados con el desarrollo sostenible como para la gestión del riesgo ambiental”¹⁵⁵⁷. No obstante la información sobre el perfil de usuarios de estos productos es bastante general; y no hay una evaluación del impacto en la comunidades donde se ofrecen estos servicios. Dentro de la cadena de valor, a su vez informa que entre sus mediadores impulsa prácticas respetuosas con el medio ambiente.

Al respecto de los proveedores – dentro de la cadena de valor – informa que ha establecido criterios ambientales para la toma de decisión en los procesos de compras corporativas. El desempeño de los proveedores se realiza mediante integración de cláusulas contractuales de medio ambiente, valoración de su comportamiento ambiental así como la huella ambiental de sus productos y servicios; e Información a proveedores de actividades o servicios sobre buenas prácticas en el desarrollo de su actividad con impacto en el entorno en el que operen en centros de trabajo con certificado ambiental. Por otro lado, realizan actividades de formación que buscan como objetivo extender los compromisos ambientales y energéticos a la cadena de valor y cálculo de huella ambiental asociada a sus servicios prestados.

Respecto al cumplimiento normativo, la empresa informa “No tenemos constancia de que se encuentren pendientes de tramitación multas o sanciones significativas asociadas a

¹⁵⁵⁶ Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 84.

¹⁵⁵⁷ Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 48.



incumplimientos relativos a la normativa ambiental, por parte de MAPFRE, durante el ejercicio 2013¹⁵⁵⁸.

4.3. Protección de los derechos humanos

MAPFRE señala que el Código Ético y de Conducta, es de obligado cumplimiento en el Grupo, en el cual se establecen las normas de conducta basado en el respeto, compromiso, responsabilidad, solidaridad, cooperación, integridad y legalidad “de forma que en el entorno laboral exista un ambiente de confianza que permita el desarrollo personal y profesional, de respeto a los derechos humanos y laborales básicos, libre de explotación de cualquier naturaleza, intimidación, acoso y discriminación”¹⁵⁵⁹. Este Código es público, y está disponible en intranet y la web.

Para dar a conocer este código han realizado cursos de formación on line, que han realizado 2.636 empleados en 2013, y desde el comienzo del curso – no se informa la fecha – se han formado un total de 8.940 empleados. Además informa que tiene previsto completar la formación de la plantilla en un periodo no superior a cinco años. Sin embargo, no menciona las medidas para cumplir dicho objetivo, ni los plazos exactos para llevarlos a cabo; tampoco se informa del perfil de los empleados formados hasta la fecha, ni sistema de evaluación de los mismos.

El órgano responsable de asegurar el cumplimiento del Código Ético es el Comité de Ética, “con funciones consultivas, resolutivas, de vigilancia y de promoción, que da cuenta anualmente a la Comisión Delegada de la actividad desarrollada en el ejercicio”¹⁵⁶⁰. Asimismo, este órgano es el responsable del Canal de Consultas y Denuncias Éticas.

Informa que tiene dos tipos de canales de denuncia. Uno es el “Canal de Denuncias Financieras y Contables, que permite a los empleados del Grupo comunicar al Comité de Auditoría de MAPFRE, S.A., de forma confidencial, las irregularidades financieras y contables de potencial trascendencia que adviertan en el seno de la empresa”¹⁵⁶¹. Por otro lado, el canal “de Consultas y Denuncias Éticas, que permite que cualquier empleado que tenga dudas sobre la aplicación del Código, o que observe una situación que pudiera suponer un incumplimiento o vulneración de cualquiera de los principios y normas éticas o de conducta establecidas en el mismo, pueda comunicarlo al Comité de Ética”¹⁵⁶². El órgano responsable de su supervisión es el Comité de Ética.

Ambos canales son confidenciales y ofrecen total garantía por parte de la empresa, y los empleados pueden acceder a ellos, para consultas o denuncias, mediante un buzón electrónico a una dirección de la web o correo postal; y están accesibles en varios idiomas (español, inglés, turco y portugués). La empresa informa que durante el ejercicio 2013, el Comité de Ética recibió una consulta relacionada con este procedimiento; y que no ha recibido en los canales establecidos, denuncias relacionadas con el Código de Ética y Conducta.

¹⁵⁵⁸ Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 98.

¹⁵⁵⁹ Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 20.

¹⁵⁶⁰ Ídem.

¹⁵⁶¹ Ídem.

¹⁵⁶² Ídem.



Mapfre informa que la seguridad es un tema importante en la gestión de sus grupos de interés. La seguridad para sus trabajadores lo entiende como un entorno de trabajo seguro, producto de una serie de medidas para prevenir las situaciones de riesgos. Para los clientes, se manifiesta en el compromiso con la confidencialidad y seguridad de la información de éstos; así como la privacidad y protección de datos de los mismos, mediante altos estándares, medidas técnicas y jurídicas para garantizar dicho compromiso, no sólo con los clientes sino también con sus accionistas y demás partes interesadas. Asimismo, incorporan la seguridad para mantener el desarrollo norma de sus actividades ante incidentes para minimizar los riesgos y dar soluciones de continuidad de negocio a clientes ante situaciones de contingencia grave.

Para todo ello informan que durante el ejercicio 2013, la empresa ha impartido más de 8.200 horas de formación al personal responsable en diversos procesos de seguridad como parte de su desarrollo de funciones y como garantía de seguridad. Junto a ello mencionan que “se ha elevado a 126 el número de certificaciones y acreditaciones personales que respaldan y avalan la cualificación de sus profesionales, teniendo previsto alcanzar la cifra de 175 en los próximos dos años”¹⁵⁶³. Sin embargo, no se señalan el número y perfil de empleados capacitados, así como el alcance geográfico de las mismas, ni los procesos de evaluación de estas capacitaciones.

Mapfre informa que promueve un entorno laboral, que permita el desarrollo profesional y personal, y “que garantice la formación necesaria para el adecuado desarrollo de sus funciones profesionales, que sea estable y seguro y que esté libre de ofensas, explotación de cualquier naturaleza, intimidación, acoso y discriminación”¹⁵⁶⁴. Asimismo señala que el cumplimiento de su Código de Ética y Conducta es de obligado para todos independiente de su actividad o ubicación geográfica; y que condena expresamente la explotación infantil, y no emplea directa o indirectamente mano de obra infantil.

Asimismo, señala “MAPFRE promueve la igualdad de oportunidades en el puesto de trabajo, valora la diversidad individual de los empleados y reconoce la heterogeneidad de las personas”¹⁵⁶⁵.

La política de MAPFRE en materia de igualdad está formalmente reflejada en la declaración realizada por la Comisión Delegada en el año 2010, e incluida en su Código Ético y de Conducta. Para desarrollar esta política ha realizado un curso e-learning de obligada realización para todos los empleados en el mundo; durante el ejercicio 2013, informa que 9.392 empleados lo han realizado. Específicamente, informa que en España en el año 2010 se aprobó el Plan de Igualdad en conjunto con la representación legal de los trabajadores, y durante el ejercicio 2013 se ha seguido con el seguimiento de los indicadores de igualdad, se han incorporado todas las políticas y procedimientos de gestión de personas en líneas generales del compromiso en esta materia: y en México se ha obtenido la certificación de igualdad.

No obstante, no se informa sobre cuáles son los indicadores, su evolución, resultados y medidas de mejora de la política de igualdad, que permitan evaluar las acciones de la compañía al respecto. Las mujeres representan el 54,58% de los empleados; y al revisar la

¹⁵⁶³ Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 21.

¹⁵⁶⁴ Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 29.

¹⁵⁶⁵ Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 32.



información aportada de las diferentes escalas profesionales, se observa que a medida que aumentan los cargos de responsabilidad disminuye el número de mujeres, en promedio: administrativos (64,07%), técnicos (52,7%); jefes (40,74%) y dirección (23,85%). Por otro lado, la empresa informa que "MAPFRE cuenta con 42 mujeres ocupando puestos de Alta Dirección o puestos en Consejos de Dirección, y el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. ha incorporado en el año 2013 a dos nuevas consejeras con lo que cuenta actualmente con tres mujeres"¹⁵⁶⁶. Sería deseable, que la empresa aportara más información, sobre las medidas que lleva a cabo para mejorar la presencia de la mujer en cargos de dirección, para conseguir una igualdad efectiva dentro de la empresa en todos los niveles de responsabilidad.

Asimismo, informa que dentro de la promoción de igualdad de oportunidades, posee una Política Global de Selección de obligado cumplimiento que garantiza la objetividad, el máximo rigor y la no discriminación en todos los procesos de selección. Durante el ejercicio 2013, menciona que elaboro un Mapa de Puestos Global MAPFRE que le ha permitido definir y describir todos los puestos de trabajo que se necesitan para el desarrollo de la actividad de la empresa, y ha realizado 8.732 procesos de selección basados en este procedimiento interno. Junto a ello, aporta información sobre cantidad de empleados promovidos, ubicados en otros países (movilidad interna) y participantes de cursos de formación. Así como el diseño de la "UNIVERSIDAD CORPORATIVA MAPFRE que cuenta con un Campus presencial en Madrid, (Campus "Monte del Pilar"); y un e-Campus virtual interactivo, el que mediante un espacio on-line común para todos los países, "Compartiendo conocimiento", los empleados de MAPFRE en el mundo pueden conectarse en un nuevo entorno de aprendizaje colaborativo"¹⁵⁶⁷.

Si bien, aporta información sobre zonas geográficas, horas de formación y número de asistencia por categorías de su cursos de formación, así como número de empleados promovidos, y que se han acogido a movilidad interna, sería deseable que pueda dar cuenta del número de mujeres que acceden a este tipo de actividades por parte de la empresa, resultados obtenidos, e índices de mejora.

En relación a los principios rectores para empresas y derechos humanos, la empresa informa que mediante una organización externa realiza el análisis riesgo - país en términos de derechos humanos. Sería deseable que la empresa informara sobre los resultados obtenidos, y las medidas de mejora de estos análisis.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

La empresa informa que posee una plantilla de 36.280 empleados (29.575 en empresas de seguros y 6.705 en empresas no aseguradoras) distribuidos en los cinco continentes, donde la mayor concentración de empleados se encuentra en América con un 60,64% del total de la plantilla. Hay un leve descenso de número total de empleados, pero no mencionan razones que explique este descenso (35.586 empleados en el año 2012).

¹⁵⁶⁶ Ídem.

¹⁵⁶⁷ Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 33.



Además, señala que posee una política que promueve el empleo fijo, el cual alcanza un porcentaje del 97,1% durante el año 2013; la tasa de antigüedad promedio es de 7,8 años, siendo la media más alta la de España.

Respecto a su política de retribuciones, se compromete a mantener una retribución justa, de acuerdo al puesto de trabajo y desempeño, y para ello aprobó su Política Retributiva en enero del ejercicio 2013. Además, informa entre otras cosas, cómo se distribuyen las retribuciones: 67,9% corresponde a retribución fija y variable; el 13,3% cotizaciones a los seguros sociales; 11,1% a beneficios sociales; y el 7,7% a indemnizaciones y otros complementos; y que el peso de la retribución variable por empleado oscila entre el 13% y 45%, dependiendo del trabajo. No menciona si para fijar la parte variable del salario, la empresa tiene en cuenta el cumplimiento de objetivos de carácter social y medioambiental.

Asimismo, informa que el salario de la compañía es significativamente superior al salario mínimo de cada país, e informa del porcentaje de incremento salarial respecto a algunos países en los que opera. Sin embargo, no se aporta información sobre la diferencias de sueldos entre categorías profesionales, hombres y mujeres, y zonas geográficas que permitan evaluar el desempeño del Grupo en esta materia.

La empresa señala los índices de altas y bajas con un aumento en bajas voluntarias y despidos pero sin aportar más información que permita entender este aumento. Asimismo, se presenta los índices de rotación, donde se observan variaciones en los países tanto en aumento como disminución sin aportar mayor información que pueda reflejar las medidas de la compañía en estas materias como por ejemplo en América que aumentó el índice de 10,4% al 13%.

Sobre la discapacidad la empresa informa que durante el ejercicio 2013, ha desarrollado un Programa Global de Discapacidad que se desarrollará durante los años 2014 y 2015, que abarcarán medidas de sensibilización, integración laboral, mejora de la calidad de vida y desarrollo de productos. Este compromiso, también se extenderá a los criterios de valoración de proveedores, y cumplimiento con la normativa de la materia de los mismos; y se incluirá a los centros especiales de empleo. Actualmente informa que en Mapfre, trabajan 394 personas con discapacidad. Sin embargo, no se aporta información sobre categoría profesional, sexo, y ubicación, que permitan valorar este desempeño.

Por otra parte, informa que el Grupo posee un protocolo que facilita el cumplimiento de la normativa legal sobre cuota reservada para personas con discapacidad; y que durante el ejercicio 2013, "se han realizado donaciones y suscrito contratos de prestación de servicios o adquisición de bienes con Centros Especiales de Empleo por importe de 409.520 euros, y con Fundaciones por importe de 974.640 euros"¹⁵⁶⁸. Si bien, menciona el número de beneficiarios, sería deseable conocer las condiciones de empleo para valorar el desempeño por parte del Grupo.

En términos de acoso, MAPFRE informa que los principios y pautas de actuación para prevenir y corregir este tipo de conductas están recogidos en el Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso en la empresa; que está implantado en todos los países y traducido a dos idiomas. En el ejercicio 2013, da cuenta de 5 denuncias de acoso,

¹⁵⁶⁸ Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 32.



que fueron resueltas mediante el procedimiento interno, y que los equipos instructores son personas que han recibido formación específica en la materia. Es deseable que el Grupo informe sobre los resultados de las denuncias, así como los procesos de mejora implantados para mejorar estos índices.

La compañía en relación a la comunicación con sus empleados, se compromete “a escuchar y mantener un diálogo permanente con los empleados y con sus representantes, a ser transparente e informar sobre aquellos aspectos relevantes en el desarrollo del negocio”¹⁵⁶⁹. Para ello ha establecido diversos canales y herramientas de comunicación a nivel global y por país, de información que buscan conseguir una comunicación bidireccional con los empleados, dado que sirven tanto para recibir sus quejas y sugerencias, como para la petición de beneficios sociales, vacantes, realización del desempeño anual, entre otras funciones. Junto a ello se informa que en el mundo han realizado 103.445 gestiones a través del autoservicio del empleado. Sin embargo, no se aporta información tasa de uso por empleado, número de empleados que lo han utilizado, evaluaciones de satisfacción con estos canales, que permitan conocer el desempeño de estos medios de comunicación con los empleados.

El Grupo señala que hay 23.275 empleados cubiertos por convenios colectivos, presentes en 22 países y que representan el 64,2% de la plantilla. Sería deseable que debido a la alta diversidad de legislación en materia laboral en los países donde actúa la empresa, Mapfre presentase esta información de manera desglosada. Al respecto, menciona “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, reconociendo a la representación sindical como grupo de interés”¹⁵⁷⁰. Asimismo, sólo aporta datos de los canales de comunicación, comisiones establecidas y subvención realizada a la representación de España en este ejercicio.

No obstante, no se aporta información para saber porque no están representados la totalidad de trabajadores, y en qué países están sindicalizados, lo cual sería deseable dado que opera en muchos países donde existe riesgo de vulneración de los derechos laborales, según Índice Global de los Derechos Laborales 2014 – CSI, tales como: China, Jordania, Argentina, Colombia, Rusia, Turquía, entre otros.

La seguridad y salud de los trabajadores, MAPFRE lo ha asumido en su Código Ético y de Conducta, considerando también a la familia del empleado. En este sentido, informa que durante el año 2013, ha realizado 6.949 horas formativas a empleados, dedicadas específicamente a salud y bienestar. También informa sobre la participación de empleados y familiares (45.996 durante el año 2013) en actividades sociales, algunas en ámbito global y otras locales, sin aportar mayor información sobre contenidos, tipos de participación, distribución geográfica, aporte a las comunidades donde se realizan que permitan valorar estas actividades.

Asimismo, menciona que la empresa asume un modelo preventivo participativo, y que un total de “26.429 empleados están representados en comités de salud y seguridad conjuntos dirección-empleados, que han sido establecidos para ayudar a controlar y

¹⁵⁶⁹ Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 37.

¹⁵⁷⁰ Ídem.



asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo¹⁵⁷¹. Al respecto informa que los planes de prevención son específicos de cada país y que está integrada a la gestión general de la empresa. También señala que realiza campañas de promoción de la salud en cada país a cargo del Área de Asistencia y Promoción de la Salud, como valor añadido a su funcionamiento. No obstante, no se aporta información sobre los órganos responsables de la supervisión y cumplimiento de estos planes dentro de la organización, ni los resultados obtenidos que permitan valorar el desempeño. Tampoco informa de manera desglosada por país.

Referentes a los datos sobre accidentes laborales y enfermedad, la empresa aporta datos de España y resto de países, de los años 2013 y 2012 referidos a número de accidentes laborales, número total de horas perdidas por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común, número de horas perdidas por accidente laboral y porcentaje de horas perdidas sobre total de horas teóricas. No hay desglose por país, ni razones sobre las variaciones de los indicadores, que permitan entender los resultados de la gestión de la compañía en estos términos.

El voluntariado corporativo, está promovido mediante un Programa General, que establece las líneas básicas para el desarrollo de Planes Locales de Voluntariado; este programa se lleva a cabo en conjunto con la Fundación MAPFRE. Al respecto informa que las actividades se organizan y desarrollan en 21 países¹⁵⁷² – la mayoría de América – y que durante el ejercicio 2013, hubo 37.528 participaciones de empleados en 429 actividades sociales y medioambientales, invirtiendo 6.867 horas y se beneficiaron más de 88.799 personas sin recursos o en riesgo de exclusión social. Además, se realizaron a empleados, 821 horas de formación presencial y e-learning sobre diferentes temas relacionados con la actividad solidaria. Sería deseable que la compañía aportara más información sobre cómo estas actividades impactan en las comunidades donde operan.

4.5. Impacto en la comunidad

MAPFRE informa de su red de distribución de mediadores y colaboradores con los cuales tiene un permanente diálogo a partir de estructuras comerciales específicas; y la relación con este grupo de interés, responde “al compromiso de mantener con estos profesionales y entidades colaboradoras unas relaciones honestas y constructivas que favorezcan la confianza y el desarrollo mutuo”¹⁵⁷³.

Dentro de las actividades para fortalecer su red comercial propia, están los acuerdos con mediadores y la creación de otros canales de comunicación con clientes como es la venta on – line y telefónica en el Grupo. En el ejercicio 2013, cuatro países de Latinoamericanos, participaron en la primera fase del Proyecto Regional de Comercio Electrónico, de una iniciativa de venta electrónica, se espera que en futuros reportes se pueda aportar mayor información al respecto. Asimismo, la empresa menciona que mantiene en diversos países acuerdos de colaboración “con las principales asociaciones de mediadores, corredurías,

¹⁵⁷¹ Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 38.

¹⁵⁷² Los países son: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Filipinas, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Turquía, Uruguay y Venezuela.

¹⁵⁷³ Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 62.



productores de seguros, entidades microfinancieras y otros organismos vinculados a la mediación¹⁵⁷⁴, para mejorar la profesionalización de la mediación en seguros, y mejorar la relación con ellos.

En referencia a la relación con los mediadores se hace mención a sistemas de gestión y cobertura de los medios de comunicación tanto con los mediadores, como la creación de éstos para los clientes. Sólo hay mención específica a algunos ejemplos de España, de modelo de gestión comercial; y se hace mención de modo genérico a que todos los países están implantando plataformas tecnológicas vinculadas a la comercialización, campañas comerciales, planes de incentivos y programas de captación y capacitación. No se aporta información cuantitativa, ni responsables de gestión, resultados obtenidos de todas las actividades de formación, programas y campañas mencionadas; así como medidas de mejora a partir de las evaluaciones realizadas.

Por último, informa que al cierre del año 2013, el grupo contaba con 2.247 acuerdos de distribución que complementan la actividad comercial de su red. Es deseable que la empresa pueda aportar información sobre el impacto en la generación de empleo local, y calidad de vida tiene en los países donde mantiene esos acuerdos.

En su relación con los proveedores, la compañía distingue tres tipos de proveedores: servicios, tecnológicos y de soporte. Además, informa que durante el ejercicio 2013, la empresa ha mantenido principalmente relación con 265.623 proveedores. La mayoría 46,47% pertenecen a la división Negocios Globales, dentro de ellos el sector servicios, luego Seguros España y Portugal (31,31%) y finalmente Seguros Internacionales (22,22%). No se encuentran evidencia de un compromiso por parte de la empresa de favorecer el empleo local, mediante la contratación de proveedores en los países donde opera.

MAPFRE informa que el tipo de relaciones y criterios objetivos de selección se establecen en su Código de Ética y de Conducta y de la nueva Norma Corporativa de Compras, aprobada por la Comisión Delegada en el mes de junio de 2013. Esta normativa es de carácter global y es de obligado cumplimiento para cualquier contratación que se realice a nombre de la compañía, para garantizar unos procesos ético y socialmente responsable de toda la cadena de suministro en cualquier empresa de Grupo y lugar del mundo.

Asimismo, se informa que se consideran otros criterios técnicos, profesionales y económicos al momento de seleccionar a los proveedores, y en los procesos de compra se deben desarrollar con la máxima objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades, y todos los participantes en el proceso, tanto los compradores que actúen en el nombre de MAPFRE como los proveedores, deben cumplir fielmente los compromisos. En este sentido se espera que los proveedores y contratistas “desarrollen su actividad bajo el compromiso de un comportamiento basado en la integridad y la ética profesional, evitando los conflictos de intereses, la extorsión, el soborno o cualquier otra forma de corrupción, así como cualquier práctica de competencia desleal o contraria a los derechos humanos (principalmente laborales y de seguridad y salud en el trabajo) o al respeto del medio ambiente, tanto en su actividad como en el desempeño del servicio que prestan¹⁵⁷⁵”.

¹⁵⁷⁴ Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 63.

¹⁵⁷⁵ Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 66.



Asimismo, señalan que los contratos con los proveedores deben considerar en la prestación del servicio las buenas prácticas y los valores implantados en MAPFRE, y que se recogen en la Política Medioambiental y Energética del Grupo. Para ello valoran el comportamiento medioambiental, incluyen cláusulas medioambientales e informan sobre buenas prácticas en el desarrollo de su actividad con impacto en el entorno en el que operen en centros de trabajo con certificado ambiental. Sin embargo, no aporta información sobre cantidad de proveedores que han firmado este compromiso, los resultados de estas actividades, ni coberturas de las mismas, que permitan conocer el desempeño del Grupo en estos aspectos.

Por último señalan que poseen un sistema de homologación de proveedores, con criterios de selección valorativos y excluyentes, y que es motivo de no homologación de un proveedor si se niega a firmar o incumple alguna de las cláusulas, dentro de las que se considera la responsabilidad social, entre otras. No obstante, no se aporta información sobre número de proveedores homologados, número de contratos prescindidos por incumplimiento, ni sistemas de evaluación realizados durante el ejercicio 2013.

Respecto a la evaluación de los proveedores, se señala que los niveles de satisfacción de los mismos, es alto, y que las bajas proceden por incumplimiento de sus obligaciones, o inadaptación a los requerimientos del servicio en cada momento. A su vez, informan que los sistemas de evaluación son visitas a los proveedores, encuestas a clientes, evaluación de los canales de incidencias, entre otros. No se aporta datos sobre los resultados obtenidos, cobertura de las evaluaciones, ni periodicidad de las mismas, que permitan conocer el desempeño del Grupo con sus proveedores.

Por último, respecto de los proveedores se informa que se realizan múltiples actividades de formación a los proveedores, en diversos ámbitos: técnicos, corporativos, medioambientales, otros; y menciona algunas iniciativas específicas de España, y Brasil. Sin embargo, no se aporta información sobre número de proveedores capacitados, distribución geográfica, grados de satisfacción de los mismos, entre otros indicadores que den cuenta de la gestión de la compañía.

4.6. Corrupción

Mapfre informa que posee un Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales del Grupo, que supervisa los recursos para mantener una permanente vigilancia sobre el blanqueo de capitales e informar a los organismos correspondientes de cualquier operación sospechosa de blanquear recursos procedentes de actividades delictivas de conformidad con las previsiones de la Ley 10/2010 y de su Reglamento de desarrollo.

Relacionado con la prevención del blanqueo de dinero se echa en falta mención a la multa del Tribunal Supremo¹⁵⁷⁶ que confirma la multa impuesta por la Audiencia Nacional, de 1,05 millones de euros impuestos a Mapfre Vida por no prevenir correctamente el blanqueo de capitales en la compañía hasta septiembre de 2005, al determinar que los órganos que tuvo fueron inadecuados e ineficaces. Sería deseable que el Grupo aporte

¹⁵⁷⁶ Mapfre pagará 1,05 millones por no prevenir el blanqueo de capitales.

http://www.economiadigital.es/es/notices/2013/11/mapfre_pagara_1_05_millones_por_no_prevenir_el_blanqueo_de_capitales_47386.php



información sobre las medidas tomadas para prevenir estos hechos y las mejoras al respecto, desde la fecha hasta este ejercicio.

Asimismo, menciona su lucha contra el fraude de acciones que busquen obtener un enriquecimiento injusto de la aseguradora. Para ello menciona que realiza acciones formativas y divulgativas en diferentes países, y colabora con instituciones sectoriales para identificar y prevenir acciones fraudulentas. Más allá de esta afirmación no hay información relativa a los mecanismos implantados y desempeño en la materia. Sólo se señala el número de empleados formados en control interno, blanqueo de capitales, lucha contra el fraude, en el código ético y responsabilidad social, aunque sin desglose por país.

Asimismo, informa en su Código Ético y de Conducta, que "MAPFRE está en contra de prácticas no éticas dirigidas a influir de forma inapropiada sobre la actuación y voluntad de las personas para obtener ventajas"¹⁵⁷⁷, este Código está bajo el control y supervisión del Comité de Ética de la empresa, que señala posee dos vías de comunicación para enviar denuncias o consultas sobre el Código, un correo electrónico o postal. Para poder realizar una denuncia el empleado debe identificarse, mediante su número de empleado para poder efectuarla, por lo que no es anónimo, sino que la empresa señala que garantiza la confidencialidad de las denuncias y pleno respeto a las personas.

Por otra parte, la empresa informa que espera que sus proveedores y contratista actúen de forma íntegra tanto en su actividad como desempeño.

Además, MAPFRE informa "no tenemos constancia de que se hayan producido demandas judiciales o sentencias por asuntos relacionados con la corrupción en el Grupo"¹⁵⁷⁸, y que posee mecanismos de control para evitar estos sucesos, pero no informa sobre sus procedimientos, ni periodicidad de reunión del Comité.

Sobre la financiación de partidos políticos, señala en su Código de Buen Gobierno que el Consejo de Administración debe "VELAR para que en ningún caso los fondos y bienes que constituyen el patrimonio de la Sociedad y los de sus filiales se apliquen directa o indirectamente a fines ideológicos, políticos o de otra clase ajenos a sus respectivos fines u objetivos empresariales; con las únicas excepciones de las donaciones previstas en los estatutos a la Fundación MAPFRE, y de las cantidades de cuantía limitada que con aprobación de la Comisión de Control Institucional se destinen a fines benéficos, caritativos o de conveniencia social acordes con la dimensión empresarial del Grupo"¹⁵⁷⁹. Asimismo, el artículo 22 de la Fundación señala el mismo propósito, Sin embargo, no se aporta información concreta sobre los sistemas de gestión implantados para prevenir estos asuntos, ni eventuales casos de denuncia en este aspecto.

4.7. Protección de los consumidores

La información que aporta MAPFRE en relación al consumidor es de carácter principalmente comercial, dado que informa sobre la cuota de mercado de algunos de los países donde opera, el importe que ha pagado por las prestaciones realizadas, los nuevos

¹⁵⁷⁷ Código Ético y de Conducta, MAPFRE. Página 12.

¹⁵⁷⁸ Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 103.

¹⁵⁷⁹ Código de Buen Gobierno del Sistema MAPFRE. Página 103.



productos que ha lanzado al mercado o servicios asociados a sus prestaciones, durante el ejercicio 2013.

Por otra parte, informa de productos y servicio de alto contenido social y medioambiental, referidos a productos aseguradores, dirigidos a colectivos de renta limitada adaptadas a las necesidades concretas de cada país, especialmente América Latina, que se distribuyen por canales no convencionales con una prima reducida. Para dar cuentas de ello, informa por país el tipo de producto, y porcentajes sobre el total de primas de la compañía, sobre el total de primas del ramo y número de clientes asegurados en temas sociales. En el caso de productos medioambientales, se limita más bien a la descripción de productos. No obstante, sería deseable que la compañía pueda aportar información sobre el perfil de los beneficiarios, zonas geográficas, e impactos en las comunidades donde opera de estos servicios y productos y su contribución a las mismas.

Respecto a las quejas y reclamaciones la compañía informa sobre la implantación interna de órganos de protección de sus derechos en algunos de los países donde opera, como la Comisión de Defensa del Asegurado creada en 1984 y la Dirección de Reclamaciones desde 2004; y otros servicios de defensa al cliente en otros países. Además, aporta datos sobre quejas y reclamaciones recibidas y tramitadas, durante el ejercicio 2013 de 21 países (de un total de 47), que son los países en los que tiene establecido un Servicio de Reclamación propio o cuentan con la figura del Defensor del Asegurado. No aporta información del resto de países que no cuentan con este servicio o figura y tampoco indica los motivos por los que no se encuentran habilitados.

Además se informa que el 99% de los escritos que ha recibido la Dirección de Reclamaciones corresponde al negocio en España, y el 1% a la División de Negocios Globales; y que 28 escritos no se pudo determinar a la entidad destinataria. Al entregar mayor detalle sobre los motivos de escritos admitidos corresponden a pretensiones concretas de contenido económico o quejas relativas a incidencias en la tramitación de prestaciones; así como los escritos no admitidos corresponden a que no cumplieron los requisitos legalmente previstos, son datos correspondientes a España. Sería deseable, que la empresa aporte información sobre cómo se gestionan las reclamaciones en los otros países, para saber si los procedimientos son iguales en los 47 países, o bien el sistema de medición cambia, para comprender la diferencia entre España y el resto de países en términos de tasa de reclamación.

A la vez, señala que se ha mejorado el tiempo medio de resolución un 11%; se ha resuelto un 0,7% más de quejas y reclamaciones que al año anterior, "estimándose un 41,2 por 100, porcentaje sensiblemente superior al de 2012, y desestimándose el 49,4 por 100, dos puntos porcentuales menos que en el ejercicio precedente. Además, se otorgaron otras soluciones en el 9,4 por 100 de los casos (alternativa pericial, conocimiento en el curso de la tramitación de que el reclamante había iniciado, paralelamente, un procedimiento judicial o administrativo, desistimiento del reclamante, etc.)"¹⁵⁸⁰.

Por otra parte, la compañía informa que "Durante el ejercicio 2013 se ha llevado a cabo el proceso de implementación de las 31 recomendaciones que se emitieron por la Comisión de Defensa del Asegurado sobre el ejercicio 2012"¹⁵⁸¹. Asimismo, informa que este año la

¹⁵⁸⁰ Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 55.

¹⁵⁸¹ Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social, página 52.



“Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE en su Memoria Anual 2013 ha formulado 46 recomendaciones para incrementar la calidad del servicio a los clientes. Tales recomendaciones se han extraído de las 870 reclamaciones que ha resuelto, habiéndose elevado 888”¹⁵⁸². A raíz de esta labor, la Dirección de Reclamaciones ha determinado en su Informe Anual, 14 criterios generales de actuación para reducir la tasa de reclamaciones y quejas de los usuarios. No se aporta información sobre los criterios de selección de estos criterios generales de actuación, ni de la valoración por parte de las respectivas unidades de análisis de los mismos.

Los citados criterios generales de actuación, tras su aprobación por los órganos de dirección, han sido puestos en conocimiento de las respectivas Unidades para su análisis y valoración de implantación como un instrumento más destinado a mejorar el servicio a los clientes y usuarios.

Frente a esta información sería deseable que Mapfre aportará datos sobre los resultados de las implementaciones realizadas, los departamentos de la empresa implicados, los mecanismos de gestión abordados, el perfil de los usuarios que establecen las reclamaciones (más allá de la descripción general por clúster de clientes); cobertura de la encuesta de satisfacción, entre otras variables que permitan examinar el desempeño del Grupo de manera global sobre las quejas y reclamaciones.

Por otra parte, la empresa informa sobre resultados de encuestas de satisfacción de clientes, o índices de renovación de productos en algunos o sus principales países, sin aportar datos sobre los criterios de selección de estos indicadores, ni comparabilidad de los mismos con años anteriores. Asimismo se mencionan procesos internos de gestión, programas de fidelización, pero no se hace referencia a órganos de control y gestión de los mismos, ni los procedimientos establecidos para ello. Por último informa de diferentes certificados de calidad, (ISO 9001, ISO 14001, otras) en diferentes países, por lo que cabe la pregunta si las filiales tiene una forma diferentes de gestión que no permite que el Grupo en su totalidad obtenga los certificado de calidad en todas sus sucursales.

Respecto a la confidencialidad y seguridad Mapfre informa que tiene un compromiso irrenunciable frente a sus clientes, para garantizar la protección de datos de los clientes y que para ello existen procedimientos específicos entre los que se incluyen cláusulas de confidencialidad a trabajadores, colaboradores y proveedores así como auditorías periódicas. Además, informa que dispone de un Cuerpo Normativo de Seguridad de la Información basado en la normativa ISO al respecto, que le permite cumplir con los estándares de seguridad internacionales más exigentes, que se aplican a todos los procesos y actividades del Grupo. También, cumple con la legislación en materia de seguridad, aplicando y vigilando el cumplimiento mediante controles y procedimientos exigidos en su propio cuerpo normativo.

MAPFRE aporta información sobre el estado de situación de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes¹⁵⁸³

¹⁵⁸² Informe anual 2013, Mapfre. Responsabilidad Social, página 53.

¹⁵⁸³ Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 105.



4.8. Gobierno corporativo

El Grupo Informa que al cierre del año 2013, la Sociedad contaba con un total de 266.984 accionistas, de los que 263.435 tenían residencia en España con una participación individual inferior al 0,10% del capital. La FUNDACIÓN MAPFRE, mediante su participación directa e indirecta, es titular del 67,7% del capital social; los inversores españoles con participación superior al 0,1% representaban el 3,8%. En cuanto a los accionistas con residencia en otros países, el 17,7% correspondía a inversores con participación superior al 0,1% y el 1,5% al resto.

Asimismo, informa que el Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE prevé la existencia de un Comité de Nombramientos y Retribuciones, órgano delegado del Consejo de Administración para el desarrollo de la política de designación y retribución de los Altos Cargos. Este comité está integrado por 7 miembros, en su mayoría vocales no ejecutivos, designados por el Consejo de Administración por un período máximo de cuatro años, con posibilidad de reelección. Este comité ha celebrado 5 reuniones en el ejercicio 2013. Sin embargo, no da cuenta de los resultados de dicha reuniones.

Entre los principales compromisos de MAPFRE se encuentran la generación de valor y la adecuada remuneración a sus accionistas. Por ello, el Consejo de Administración ha acordado abonar un dividendo activo a cuenta de los resultados del ejercicio 2013 de 0,05 euros por acción, con lo cual ha elevado el dividendo total pagado en el año a 0,12 euros por acción, la misma cifra que en el año anterior. El desembolso total en 2013 en concepto de dividendos ha ascendido a 369,6 millones de euros. Debe destacarse que, desde que se inició la actual crisis económica y financiera en 2007, MAPFRE ha aumentado el importe destinado a dividendos en un 47,6%.

En relación al Consejo de Administración, se mantiene el número total de consejeros en 20, seis consejeros ejecutivos, siete consejeros dominicales y siete consejeros independientes. Este año se han incorporado al Consejo de Administración dos mujeres, siendo un total de tres mujeres, como consejeras (14,2% del total del Consejo). Al respecto la empresa señala que el Comité de Nombramientos y Retribuciones, para el Consejo de Administración, cuida que se consideren a personas de ambos sexos que reúnan las condiciones y capacidad necesarias para el cargo velar; y que el nombramiento de nuevos consejeros depende, en gran medida, de la aparición de vacantes en el seno del Consejo, lo que no sucede frecuentemente. No obstante, no aporta mayor información sobre medidas que pueda adoptar para mitigar la diferencia de género ni hay información sobre los motivos que justifican ese desequilibrio de género.

La estructura del consejo no sigue todas las recomendaciones de mejores prácticas en materia de gobierno corporativo. El número de consejeros supera el recomendado 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 siempre se explica convenientemente los criterios tenidos en cuenta para la renovación de los consejeros, fundamentalmente en los procedimientos de selección de dichos cargos. 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.

Respecto a la retribución básica de los consejeros externos, se informa que es aprobada por la Junta General a propuesta del Consejo de Administración, y previo informe del Comité de Nombramientos y Retribuciones. El importe de la retribución contractual de los consejeros ejecutivos, las dietas por asistencia de los miembros externos de las Comisiones y Comités Delegados y la asignación fija por presidencia de los Consejos Territoriales son aprobadas por el Consejo de Administración, previo informe del citado Comité.

El Comité de Nombramientos, no está compuesto íntegramente por consejeros externos, sino incluye ejecutivos y dominicales. El informe de retribuciones se somete a aprobación como punto separado del orden del día; y por otra parte no hay beneficiarios de cláusulas de blindaje aunque su autorización depende del Consejo y no de la Junta de Accionistas.

Asimismo, se señala que la retribución básica de los consejeros externos consiste en una asignación fija anual por la pertenencia al Consejo de Administración, cuyo importe fue de 47.003 euros en 2013 y de 46.308 en 2012. Dicha cantidad se incrementa en un 50% en el caso de las personas que ocupan el cargo de Vicepresidente del Consejo de Administración o presiden una Comisión o Comité Delegado, sin que quepan incrementos acumulativos cuando una misma persona ocupa varios cargos. Además tienen establecido un Seguro de Vida para caso de muerte, con un capital asegurado de 150.253 euros, y disfrutan de algunas de las ventajas reconocidas al personal, como el seguro de enfermedad.

MAPFRE informa que forma parte de los índices bursátiles FTSE4GOOD, al FTSE4Good Ibx, y al DowJones Sustainability World Index, pero no aporta información sobre los porcentajes de inversión realizados con criterios de sostenibilidad por parte de la propia empresa y a través de su actividad financiera, de los criterios de las inversiones institucionales, ni del plan de pensiones de los empleados.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,35**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,32**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,52**, situándose en el estadio de *información escasa*.

Como se ha mencionado MAPFRE indica que posee políticas de actuación de responsabilidad social, política ambiental, un sistema de Gestión de Riesgos, compromisos con grupos de interés. Sin embargo, en la información que aporta para dar cuenta de los avances y progresos en estas materias se evidencian pocas referencias a los procedimientos, órganos de gobierno responsable, alcance, sistemas y periodo de evaluación, resultados...

Al respecto sólo menciona "la Dirección General de Auditoría Interna ha realizado 101 trabajos especiales en 2013 sobre diferentes aspectos vinculados a la responsabilidad



social en el conjunto del Grupo”¹⁵⁸⁴. En este sentido, sólo informa de los aspectos evaluados, pero sin conocer los resultados de dichas evaluaciones, medidas de mejora, periodicidad, entre otros aspectos que permitan dar cuenta del desempeño del grupo en estas materias.

Asimismo se informa que “en 2013 se ha iniciado un proyecto de medición y gestión de la reputación corporativa a nivel global, comenzando por el análisis de dos de sus grupos de interés estratégicos: *empleados y Sociedad*. Este análisis se ha hecho en España, EE.UU, Brasil, México y Turquía. Los resultados obtenidos se utilizarán para el diseño y ejecución de planes de acción de reputación corporativa, e identificar los riesgos y oportunidades de la reputación”¹⁵⁸⁵. Sería deseable que el Grupo aportara más información sobre los criterios de selección de estos países, entre otras cosas que permitan comprender el comportamiento de la empresa.

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. Además, la información presentada no se presenta de manera neutral, ya que tiende a enfatizar los resultados positivos y se tiende a presentar datos en valores absolutos, en lugar de indicadores o valores relativos.

En este sentido, es deseable que MAPFRE pueda aportar información sobre los procedimientos de la construcción de sus asuntos materiales, alcance de los grupos interesados que han participado, mecanismos de priorización de los asuntos relevantes, entre otros; así como de las evaluaciones realizadas por las consultoras externas en torno a los países con riesgos de vulneración de los derechos humanos, derechos laborales y/o cambio climático y las recomendaciones, medidas adoptadas en países donde opera, tales como Rusia, China o Colombia.

Asimismo, se espera que se pueda aportar más información sobre los 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.

Al dar cuenta de los diversos aspectos del desempeño de MAPFRE, ésta aporta información de diferentes países donde opera según el indicador; lo cual no permite la comparabilidad de la información que permitiera evaluar por parte de los grupos de interés el desempeño económico, ambiental y social, puesto que no se presenta la información de manera homogénea en términos de alcance y límites que permitan comprender las variaciones en los indicadores. Sería deseable, además, que las variaciones negativas, sean explicadas, como son los casos de algunos indicadores medioambientales.

Las referencias e información aportada sobre los programas y proyectos de beneficio social, son insuficientes para examinar la cobertura, alcance y perfil de los beneficiarios, así

¹⁵⁸⁴ Informe anual 2013, Mapfre. Responsabilidad Social, página 21.

¹⁵⁸⁵ Informe anual 2013, Mapfre. Responsabilidad Social, página 19.



como los impactos y consecuencias a nivel social, económico y ambiental; tampoco se evidencia los organismos responsables, objetivos planteados, indicadores y procedimientos de evaluación, ni resultados que permitan inferir los beneficios para las comunidades afectadas, y usuarios

La política de riesgos está orientada principalmente a la gestión operativa, destacando el blanqueo de capitales, la lucha contra el fraude y la protección de datos, pero no se especifica cómo se lucha contra la corrupción y el soborno ni cómo se impide un posible tráfico de influencias, o pertenencia a una ideología o partido político,

El informe se realizó conforme a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) 3.1, tanto las relativas a indicadores generales, centrales y adicionales, como las correspondientes al Sector Financiero aplicables a las entidades aseguradoras; incluyendo algunos de los requerimientos de la versión 4.

Asimismo, informa que los datos “datos cualitativos y cuantitativos que dan respuesta a los indicadores GRI han sido verificados externamente por la firma Ernst & Young, e incluyen los aportados por las entidades de MAPFRE en Argentina, Brasil, EE.UU, Colombia, Chile, México, Puerto Rico, Turquía y España (que en su conjunto representan el 83 por 100 del volumen de negocio del Grupo)”¹⁵⁸⁶. Sería deseable que la información de estos países se pueda identificar de manera más precisa a lo largo de todo el ejercicio de rendición de cuentas, de manera de poder establecer comparaciones que permitan evaluar el desempeño de la empresa a nivel global.

Por último, MAPFRE señala que el informe de Responsabilidad Social, se realizó de acuerdo al grado de cumplimiento A+ de la Guía de Elaboración de Memorias de Responsabilidad Social G3 del Global Reporting Initiative; cuyo nivel que fue refrendado externamente por tercera parte a través del certificado de verificación emitido por Ernst&Young.

¹⁵⁸⁶ Informe anual 2013, Mapfre. Responsabilidad Social, página 87.



3.3.5. Empresas del sector Servicios Tecnología y Comunicaciones

- **INDRA SISTEMAS, S.A.**
- **JAZZTEL P.L.C.**
- **TELEFONICA, S.A**



INDRA SISTEMAS S.A. (Indra)

1. Datos generales

Productos/servicios

INDRA ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Diseño, desarrollo, producción, integración, operación, mantenimiento, reparación, comercialización de sistemas, soluciones y productos que hagan uso de las tecnologías de la información.
- Prestación de servicios profesionales en los ámbitos de consultoría de negocio y de gestión, consultoría tecnológica y formación.
- Prestación de servicios de externalización.

Engloba su oferta en dos segmentos diferenciados: soluciones y servicios tecnológicos para los siguientes sectores: defensa y seguridad, transporte y tráfico, administraciones públicas y sanidad, energía e industria, finanzas y seguros, telecomunicaciones y media.

Dentro del segmento de Soluciones: ofrece una amplia gama de sistemas, aplicaciones y componentes para la captación de datos e información, su tratamiento, transmisión y posterior presentación, básicamente enfocados al control y gestión de procesos complejos.

Dentro del segmento de Servicios: gestión y explotación de sistemas y soluciones.

Alcance geográfico

INDRA tiene presencia a través de sus filiales en 47 países:

Europa: España, Alemania, Bulgaria, República Checa, Eslovaquia, Francia, Hungría, Moldavia, Polonia, Portugal, Reino Unido, Rumanía, Ucrania, Italia, Irlanda, Noruega, Turquía y Kazajistán.

América: Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Guatemala, México, Panamá, Perú, Uruguay, EEUU, Venezuela.

Asia: China, Filipinas, India, Malasia, Indonesia, Bahréin y Arabia Saudita.

África: Marruecos, Kenia, Zimbabue y Sudáfrica.
Australia.

INDRA tiene referencias comerciales en 138 países.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, INDRA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability World Index (DJSWI).



- Dow Jones STOXX Sustainability Index.

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 de Naciones Unidas (2004).
- Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- Women's Empowerment Principles (2011).
- Código de Buen Gobierno Corporativo.
- Global Reporting Initiative, G4.
- AA1000.
- Sistema de gestión ambiental ISO 14001.
- Reglamento 1221/2009 de la UE de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS).
- Sistema de gestión de Seguridad de Información ISO 27001.
- Sistema de Gestión de Servicios de TI (ISO 20000-1).
- Seguimiento de las directrices del nuevo Marco de trabajo del IIRC (Comité Internacional de Informes Integrados).

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 2013	
Cuentas Anuales Consolidadas 2013	
Informe de Gobierno Corporativo 2013	
Código ético y de conducta profesional	Aprobado en noviembre de 2009
Código ético para proveedores	Aprobado en 2010 y lanzado en 2012
Informe Anual 2013 retribuciones de consejeros y alta dirección	
Canal directo para proveedores, socios tecnológicos y otras	
Canal directo	



2. Tablas de resultados

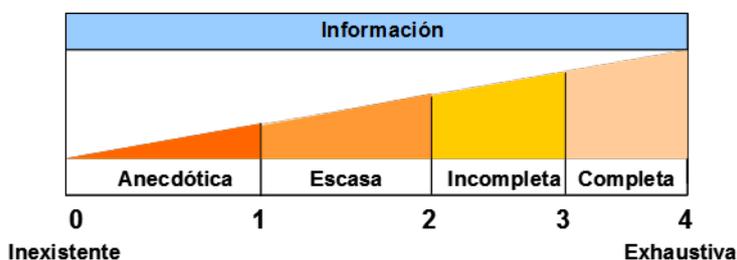
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,71
DERECHOS HUMANOS	1,16
COMUNIDAD	2,00
CORRUPCIÓN	1,60
CONSUMO	1,29
SISTEMAS DE GESTIÓN	2,02
TOTAL EMPRESA	1,63

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,55
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	2,02

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

INDRA es la multinacional de Consultoría y Tecnología número uno en España y una de las principales de Europa y Latinoamérica. Ofrece soluciones y servicios tecnológicos para los sectores de Transporte y Tráfico, Energía e Industria, Administración Pública y Sanidad, Servicios Financieros, Seguridad y Defensa y Telecom y Media.

Tiene actividad operativa en 47 países en todos los continentes y a través de su oferta de soluciones y servicios tiene presencia en 138 países. Las ventas internacionales suponen el 61,4% del total de las ventas y cuenta con una plantilla de 38.548 profesionales de los cuales el 46,3 % están fuera de España.

Este contexto tan internacionalizado del grupo hace que se enfrente a diferentes riesgos dado el número de países en los que opera y en donde la protección de derechos y la protección del medio ambiente es muy dispar de unos países a otros.

Así INDRA se enfrenta a riesgos extremos y altos en relación con los Derechos Humanos en países como Colombia, México, India, China, Filipinas, Bahréin, Sudáfrica, Brasil y Guatemala, entre otros, según el Índice de Maplecroft¹⁵⁸⁷. Riesgos de discriminación de género¹⁵⁸⁸ extremo en Arabia Saudí y Marruecos. Riesgos extremos de violación de derechos laborales¹⁵⁸⁹ en Arabia Saudí, China, Filipinas, India, Malasia, Zimbabue, Colombia, Guatemala, Turquía o Ucrania.

Añadido a esto, el sector en el que trabaja la compañía tiene otros riesgos consustanciales y relacionados con el perfil de sus clientes: administraciones públicas en países con diferentes niveles de transparencia y donde el riesgo de corrupción y soborno puede ser elevado. Opera en países con riesgo elevado de corrupción¹⁵⁹⁰ en Venezuela, China, Filipinas, India, Marruecos, Argentina, Colombia, entre otros.

Otros riesgos asociados a su actividad son los relacionados con la seguridad de los sistemas de información y la privacidad de los datos, las emisiones de CO₂ y los riesgos sobre los derechos humanos a través de su oferta de soluciones para el mercado de la seguridad y defensa y/o a través de su participación en filiales dedicadas a la venta de armamento, como es el caso de Inmize Sistemas, S.L.

En 2013 entra en su accionariado la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI) que poseía un 20,14% al final del ejercicio. Esta circunstancia es relevante en cómo INDRA gestiona y rinde cuentas sobre los aspectos relacionados con la corrupción y sobre los posibles conflictos de interés al ser el Estado español un cliente principal.

Las actuaciones de INDRA en materia de RSC y sostenibilidad se rigen por el Plan Director de Responsabilidad Corporativa (documento no público) que se revisa anualmente, según indica la empresa. Dicho plan recoge las políticas, programas y acciones que debe realizar la compañía en materia de sostenibilidad.

¹⁵⁸⁷ Índice de Vulneración de los Derechos Humanos de Maplecroft 2014.

¹⁵⁸⁸ The Global Gender Gap Index 2013. World Economic Forum.

¹⁵⁸⁹ Índice Global de los Derechos Laborales 2014 – CSI.

¹⁵⁹⁰ Corruption Perception Index 2013, Transparency International.



En el Informe anual informa de las principales políticas y procedimientos puestos en marcha:

- Código ético y de conducta profesional: recoge los valores y principios en relación a derechos humanos, corrupción, libre mercado y competencia. En 2012 se publicó el "Programa de Cumplimiento" sólo en España. Dicho programa contiene las políticas y procedimientos de actuación en que se concretan los valores y principios del Código Ético. En 2013 se hizo extensible al ámbito internacional, implantándose en la mayoría de las filiales internacionales de los países donde opera.
- Código Ético de Proveedores lanzado en 2012.
- Libre mercado y competencia: política sobre cortesía profesional, política de donaciones y patrocinios, política sobre conflictos de interés o la política sobre subvenciones y ayudas públicas.
- Seguridad de la información: Política General sobre Seguridad de la Información que presta especial atención a los derechos de propiedad intelectual e industrial de Indra y de terceros, la integridad de los sistemas de información y la protección de datos.
- Derechos Humanos: Política de comercio exterior de material de defensa y doble uso, Declaración sobre "minerales conflictivos".
- No discriminación e igualdad: Plan de Igualdad, Política de Diversidad, Protocolo de Comportamientos no Tolerados.
- Medioambiente: Política y sistema de gestión medioambiental.
- Sistema de gestión de riesgos: Cuenta con Mapa de Riesgos Globales de la compañía. La Comisión de Auditoría y Cumplimiento lo supervisa.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

El enfoque de gestión sobre su desempeño económico está basado en la transparencia y en la contribución al desarrollo económico. Menciona entre los puntos de su estrategia de "Contribución al entorno", la contribución económica a la sociedad mediante su política de acción social y mediante el pago de los impuestos aplicables en las comunidades en las que opera sin embargo, más allá de este compromiso, la empresa no aporta información cuantitativa de los impuestos satisfechos desglosada por país o por región. En el Informe Anual sólo aporta el dato global del pago de impuestos e indica que la tasa impositiva se ha situado en 2013 en el 20,4%, nivel algo inferior al de 2012 (21,8%) debido a la evolución de los distintos pesos relativos de las actividades internacionales de la compañía. En el índice de G4 y con referencia al indicador EC1 que incluye los impuestos por país indica que no ofrece la información con desglose por poner en peligro su posición competitiva.



Para tener algo más de información relativa a la situación fiscal es imprescindible consultar las Cuentas Anuales Consolidadas para conocer, por ejemplo, cual es el perímetro de la información fiscal¹⁵⁹¹ o el resultado individual después de impuestos por empresa, pero sin indicar los impuestos pagados.

Con relación a las subvenciones recibidas informa en el cuadro de mando¹⁵⁹² del Informe Anual de cifras consolidadas sobre subvenciones de capital, exenciones fiscales y subvenciones a la inversión, sin embargo no aporta ningún tipo de desglose o información en relación al país en el que se ha originado la subvención o exención, organismo que lo otorga y destino de la misma. Al respecto, indica en las tablas de indicadores G4 que tiene previsto implementar un sistema de información en 2 años. En las Cuentas Anuales indica que las subvenciones oficiales han sido concedidas por distintos organismos públicos como ayuda de los proyectos de desarrollo y de los planes de formación.

Sería deseable que INDRA profundizase en la importancia de presentar esta información con una mayor transparencia hacia los diferentes grupos de interés que les permitiese evaluar el impacto de sus operaciones y su contribución real al desarrollo de los diferentes países en los que tiene actividad. Por otro lado también sería deseable que dicha información fuese de fácil localización en un único documento y no tener que realizar consultas en documentos dispares y no siempre de fácil entendimiento para personas no familiarizadas con la terminología.

INDRA hace una declaración pública sobre su presencia en paraísos fiscales¹⁵⁹³ e indica que no tiene que ver con motivaciones de índole fiscal, sino con el desarrollo del negocio internacional de la compañía. Además indica que siempre tiene que ser aprobada por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y por el Consejo de Administración. Aporta información amplia sobre sus filiales de Panamá, Filipinas, Bahréin y Uruguay, informando del personal en cada uno de los centros de trabajo y las operaciones desarrolladas. Además enumera los países o territorios considerados paraíso fiscal por Tax Justice Network y en los que ha mantenido actividades puntuales durante 2013: Andorra, Antigua y Barbuda, Antillas Neerlandesas, Belice, Bermudas, Chipre, Dominica, Gibraltar, Granada, Irlanda, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Puerto Rico, Seychelles, Singapur, Suiza o Uruguay. Por último indica que las ventas en 2013 de estos lugares representaron un 3,6% del total de ventas de la compañía.

Entre las sociedades dependientes figuran dos domiciliadas en paraísos fiscales: Indra Technology South Africa Pty Ltd (Sudáfrica) y Prointec Civil Engineering Consultancy (Irlanda), de las que INDRA no aporta ninguna información, sin embargo dada su actividad se han considerado que tiene que ver igualmente con su operativa. Para posteriores informes se recomendaría a INDRA incluir información sobre las mismas al igual que ha hecho sobre el resto de filiales en paraísos fiscales.

¹⁵⁹¹ Indra Sistemas de Seguridad, S.A.U., Inmize Capital, S.L., Indra Bussines Consulting, S.L.U., Indra Software Labs, S.L.U., Indra BMB, S.L.U., Indra Emac, S.A.U., Indra Sistemas de Comunicaciones Seguras, S.L.U., Advanced Logistics Group, S.L.U., Indra BMB Servicios Digitales, S.L.U., Mensor Consultoría Estratégica, S.L., Prointec, S.A., Prointec Extremadura, S.L., Central de Apoyos y Medios Auxiliares S.A.U., y Caymasa El Sendero, S.L.U. Cuentas Anuales Consolidadas 2013, página 91.

¹⁵⁹² Memoria Anual 2013, página 200.

¹⁵⁹³ INDRA sigue el listado publicado por la organización Tax Justice Network.



4.2. Medioambiente

INDRA manifiesta su compromiso con la protección del medioambiente, aspecto que recoge el Código Ético y de Conducta Profesional y que según afirma se detalla de forma más concreta a través del denominado "Programa de Cumplimiento", que fue lanzado en España en 2012 y durante 2013 se hizo extensible al ámbito internacional, implantándose en la mayoría de las filiales internacionales de los países donde opera la compañía.

Asume que su actividad tiene un impacto ambiental importante debido al consumo energético de los equipos informáticos y por los desplazamientos de sus profesionales que redundan en mayores emisiones de CO₂ y otros gases de efecto invernadero. El enfoque de gestión de estos impactos se centra en el compromiso con la innovación a través de su oferta de soluciones y servicios, la minimización del impacto de procesos y sistemas, la certificación progresiva de todos los centros de trabajo bajo la norma ISO 14001 y la reducción del consumo energético y de materias primas.

Cuenta con una política ambiental y un sistema de Gestión Ambiental basado en los requisitos de la norma UNE-EN ISO 14001 y en los del Reglamento 1221/2009 de la UE de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS) y sus posteriores modificaciones. Informa que asume la gestión ambiental bajo los principios de prevención y precaución.

A cierre del 2013 el 59% de los profesionales de INDRA se encontraban en centros cubiertos por las certificaciones en base a la norma ISO 14001 o por el "módulo de implantación de requisitos legales ambientales". Pese a los esfuerzos que realiza INDRA en este sentido, pues ha certificado 3 nuevos centros en España, 1 en Portugal, 2 en Colombia y 1 en Australia y ha implantado los módulos en 3 centros de España, 3 en Brasil y 1 en México, el porcentaje del alcance del sistema de gestión ambiental sigue siendo bajo si tenemos en cuenta que más de 19.000 trabajadores trabajan en centros que no están certificados ni cuentan con módulos de requisitos ambientales. Además sería interesante que INDRA aportara dicha información desglosada por país, pues tiene actividad en países con riesgo climático extremo¹⁵⁹⁴, como es el caso de EEUU, Filipinas, Perú, Rumanía, Ucrania o riesgo alto como China, India, Kenia, Sudáfrica, Argentina, Colombia, entre otros.

En relación al desempeño ambiental aporta información sobre el grado de cumplimiento de los objetivos medioambientales (reducción del consumo energético y de materias primas) establecidos para 2013 para los centros certificados, en dónde se puede observar que para la mayoría no se han conseguido los objetivos marcados y algunos han sido pospuestos al año 2014¹⁵⁹⁵. Como otros años desglosa por país los consumos de energía, agua, residuos peligrosos y no peligrosos y emisiones directas e indirectas de CO₂, pero para la mayoría de los datos se indica "No Aplica" o "No Disponible". En este sentido INDRA indica que está implantando sistemas de información que permitan conocer con más detalle el impacto ambiental y ser más transparentes, aunque no indica el horizonte temporal de dicha medida¹⁵⁹⁶.

En relación a las emisiones de CO₂ informa que en términos globales se ha alcanzado una disminución total por profesional del 8%. Al entrar en mayor profundidad se aprecia que

¹⁵⁹⁴ Global Climate Risk Index, Germanwatch 2014.

¹⁵⁹⁵ Informe Anual 2013, página 142.

¹⁵⁹⁶ Informe Anual 2013, página 132.



este dato está referido a la suma del scope 1 + scope 2, es decir, emisiones directas más emisiones indirectas por consumos. Al añadirse el scope 3 (emisiones indirectas derivadas del transporte de terceros), la disminución total por profesional se reduce a tan solo el 1,1%. Si además se acude al detalle, se informa de aumentos elevados en las emisiones directas (26% más que el año 2012) y en las emisiones indirectas derivadas del transporte (14% más que el año 2012)¹⁵⁹⁷.

Debido a la manera que se presenta dicho desempeño se puede deducir que INDRA aporta la información de forma ventajosa para ella sin aportar el análisis completo de los datos que no le son tan favorables.

A la vista de los datos, y como ya se mencionaba en el análisis de 2012, queda en evidencia la efectividad de las medidas puestas en marcha y genera dudas si los esfuerzos en materia medioambiental (en 2013 se ha invertido 473.262 euros en mejoras medioambientales, más del 150% con respecto a 2012) se están realizando en aquellas áreas, centros y países que generan los mayores consumos e impactos ambientales. Constatando al mismo tiempo los retos a los que se enfrenta la empresa de gestionar estos impactos en países en los que la legislación es más laxa en esta materia y por tanto los riesgos son mayores.

Por otro lado informa que contribuye a mejorar el medio ambiente a través de su oferta de soluciones para la sostenibilidad. 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 y programada. INDRA sólo menciona la entrega de equipos para reciclaje y la retirada de equipos puestos en el mercado tras su vida útil, pero sin aportar mayor información al respecto. Los datos sobre generación de residuos peligrosos y no peligrosos han disminuido con respecto al año 2012 pero el alcance de la información es sólo del 46%. Sería importante que INDRA, al igual que empresas del sector, con un gran volumen de generación de residuos electrónicos informase de manera más adecuada sobre su compromiso y la gestión de dichos residuos y cómo asegura que no son objeto de tráfico ilegal y acaben en países con legislaciones medioambientales más laxas en este sentido, causando gran contaminación y poniendo en peligro la salud de sus habitantes.¹⁵⁹⁸

INDRA indica que su responsabilidad medioambiental se extiende a los impactos que provoca a través de su cadena de valor y que por eso extiende sus compromisos básicos a la sostenibilidad de sus proveedores. Cuenta con un Código Ético para proveedores, realiza pre-homologación de proveedores, realiza evaluaciones a subcontratistas con mayor impacto en materia de residuos, emisiones y vertidos y lleva a cabo mejoras de sus procesos logísticos.

En 2012 informaba que había puesto en marcha la solicitud a proveedores de firmar el compromiso con el Código Ético de Proveedores como parte de los nuevos contratos y que el 34% habían aceptado formalmente dicho código. Durante 2013 no ha variado dicho

¹⁵⁹⁷ Informe Anual 2013, página 145.

¹⁵⁹⁸ "El drama de la basura electrónica que los países ricos envían a los pobres".

<http://www.elmundo.es/elmundo/2011/10/31/navegante/1320049320.html>



porcentaje e informa que traslada a 2014 dicho compromiso.

INDRA realiza un proceso de pre-homologación de proveedores y entre los requisitos incluye aspectos de sostenibilidad. En 2013 informa que se ha extendido este proceso a proveedores de las filiales en Latinoamérica, Portugal e Italia, con el objetivo de ampliar el número de países en fases posteriores. Se han homologado a 1.085 proveedores de una base de 2.862 analizados. Sin embargo, otros datos del informe indican que se han categorizado un total de 2.403 proveedores, que representan el 57% del volumen anual de pedidos en España¹⁵⁹⁹.

Por último en relación con las evaluaciones a subcontratistas en relación a residuos, emisiones y vertidos, se indica que en 2013, se han evaluado 297 de diferentes sectores de actividad, de los cuales, se han aprobado 124. El acumulado es de 766 evaluaciones de los cuales 328 han sido aprobados.

Como novedad indica que se va a incorporar al proceso de contratación de proveedores criterios de origen responsable de metales y que en 2014 se enviará un "Cuestionario de Huella de Carbono" a los subcontratistas con actividades de mayor impacto ambiental, con objeto de conocer sus emisiones de CO₂ en relación con las actividades que realizan para INDRA.

4.3. Protección de los derechos humanos

El enfoque de gestión de INDRA sobre los derechos humanos está basado en el Pacto Mundial además del compromiso con 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, las líneas directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, la libertad de mercado y el respeto a la legalidad vigente en cada país.

No cuenta con una política de derechos humanos específica sino que se incluye de manera transversal en otras políticas relativas a recursos humanos, marco de relación con proveedores, declaraciones específicas sobre minerales conflictivos y sobre comercio responsable de material tecnológico de defensa y de uso dual.

Informa que su actividad conlleva riesgos sobre los derechos humanos por trabajar en países en los que no están garantizados por ley, pero que dado el perfil de sus profesionales, el riesgo de que efectivamente se incumplan los derechos humanos es bajo. Se echa de menos un análisis más pormenorizado sobre países de riesgos en este aspecto.

En relación con el trabajo infantil y trabajo forzoso explica que no cuenta con políticas concretas pero como firmante del Pacto Mundial está en contra e informa que para asegurarse verifica la edad del trabajador en el momento de incorporación a la plantilla o el control de las jornadas laborales de cada empleado.

Llama la atención que INDRA obvie el riesgo de impacto sobre los derechos humanos derivado de la venta de material tecnológico de defensa. En relación con esto mantiene un compromiso con el comercio de material de defensa que contribuya a la estabilidad, la

¹⁵⁹⁹ Informe Anual 2013, página 146.



seguridad y la paz e informa que estas ventas están sometidas a control gubernamental por parte de los Estados e INDRA exige a todos sus profesionales a través del Programa de Cumplimiento la más rigurosa aplicación de la legislación vigente. Sin embargo, a pesar de esta declaración se echa en falta mayor información sobre desglose de las ventas (el segmento de Defensa y Seguridad supone el 17% del total de ventas de la compañía y un 80% de las ventas se realiza fuera de España) máxime cuando su estrategia de negocio para 2014 es un crecimiento de doble dígito en países de Latinoamérica y AMEA (Asia, Oriente Medio y África), en donde la compañía está realizando un intenso esfuerzo comercial y en el que se están desarrollando importantes proyectos de Soluciones, entre otros, para el mercado de Seguridad & Defensa. Estas áreas geográficas concentran conflictos armados en los que las violaciones de los derechos humanos fundamentales son constantes¹⁶⁰⁰. Además la participación de INDRA y de su filial Inmize Sistemas (INDRA tiene el 80% de las acciones), en la producción en serie del misil *Meteor*¹⁶⁰¹, exige de una información más clara y transparente sobre este segmento de actividad.

Este aspecto además es considerado material por la compañía y no se aporta información suficiente demandada por sus grupos de interés y otras instituciones¹⁶⁰². Por lo que sería imprescindible que INDRA aportase mayor información sobre su desempeño en este ámbito que refuerce los compromisos mencionados.

INDRA no aporta información sobre mecanismos de acceso a remedio en caso de violación de derechos humanos, sólo indica que no ha habido ninguna reclamación en este sentido.

Sobre las prácticas con los proveedores, en relación con la gestión de los DDHH, no se han producido avances y traslada a 2014 los objetivos de inclusión del Código Ético de Proveedores como parte de los nuevos contratos firmados con proveedores y la incorporación al proceso de contratación de proveedores de criterios de origen responsable de metales. En 2012 se puso en marcha el Código Ético de Proveedores y hasta la fecha indica que el 34% de los nuevos proveedores firmaron el código y que un 66,4% de los nuevos proveedores fueron analizados en función de criterios de derechos humanos.

Por último cuenta con una declaración sobre “minerales de conflicto” y extiende su compromiso a sus proveedores directos. En 2013 informa que ha comenzado un análisis de su cadena de suministro con el objetivo de determinar con más detalle las iniciativas a realizar. INDRA espera implementar mejoras en su proceso de contratación en 2014 con el objetivo de asegurar que sus equipos y componentes electrónicos están libres de metales conflictivos.

Cabe destacar que pese a los compromisos en esta materia la información que aporta sobre desempeños, alcance o gestión en la cadena de valor es muy limitada pues no aporta información sobre riesgos por país o proyectos, no desglosa información por países, no informa sobre control y evaluación de los derechos humanos en inversiones y

¹⁶⁰⁰ Informe Anual 2013: El estado de los derechos humanos en el mundo. Amnistía Internacional.

<http://amnesty.org/es/annual-report/2013>

¹⁶⁰¹ MBDA celebra el inicio de la producción del misil Meteor, en la que participa España.

<http://www.infodefensa.com/es/2014/07/14/noticia-celebra-inicio-produccion-misil-meteor-participa-espana.html>

¹⁶⁰² 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. <http://www.oxfamintermon.org/es/sala-de-prensa/nota-de-prensa/ong-alertan-del-riesgo-de-que-gobierno-este-relajando-control-de-expor>



proyectos nuevos y en curso, tampoco aporta información sobre control de los derechos humanos en proveedores a excepción de la firma de un compromiso.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

El grupo INDRA cuenta con un total de 38.548 empleados de los que algo más de 17.800 personas corresponde a plantilla internacional, representando un 46,3% del total. Por regiones, Latinoamérica representa el 38,6% de la plantilla y junto con la región de Asia y Pacífico son las que mayor crecimiento han experimentado en 2013. INDRA en materia de recursos humanos no ofrece ningún dato desglosado por país y dado que opera en 47 países, algunos de ellos con legislaciones más laxas en protección de los derechos laborales, sería recomendable incluir un desglose por país para conocer con mayor grado de detalle cual es el desempeño del grupo en este sentido.

Así, por ejemplo, en materia de discriminación informa de su compromiso recogido en el Código Ético y que se refuerza con otras políticas (Plan de igualdad, política de diversidad, protocolo de comportamientos no tolerados), pero sin embargo estos programas no se aplican en todos los países en los que la compañía está presente y se desconoce cuál es su implantación. Desde el año 2009 cuenta con un Protocolo de comportamientos no tolerados, y 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.

Sobre su política de remuneración sólo indica que en relación con salarios y beneficios cuenta desde 2005 con Políticas de igualdad y conciliación y que se concretan de forma diferente en cada uno de los países en los que tiene presencia. Al respecto incluye información por región sobre la relación porcentual entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local (SML). Para todos los casos los datos indican que está por encima del SML, pero para este indicador, dado el gran número de países que engloba cada una de estas regiones, con diferentes niveles de vida, no se estima adecuada la manera de reportar esta información siendo más adecuado a efectos comparativos un desglose por país.

Este año como novedad aporta el dato por país de la relación entre la retribución total anual del mejor pagado en cada país con la retribución total anual media de toda la plantilla. Las mayores diferencias (porcentajes de dos dígitos entre 10,1 y 19,2) se producen en Brasil, Colombia, México, Perú, El Salvador, Uruguay y España. Sin embargo este indicador puede esconder grandes desigualdades por lo que sería deseable que INDRA además aportase la relación entre el mejor pagado y el peor pagado por cada país para tener un conocimiento más exacto sobre el desempeño de su política de igualdad en materia salarial.

Aporta también el ratio salarial hombre/mujer por categoría laboral. La tendencia es el acercamiento hacia la igualdad, pero aún para todas las categorías existen diferencias positivas hacia los hombres. Se valora positivamente el cambio de tendencia en la categoría "directores" pues, desde que se informa, la evolución de este indicador era creciente. Sin embargo no queda claro si esta evolución positiva en la brecha salarial hombre/mujer viene dado por medidas concretas en materia de igualdad o por un efecto



coyuntural (menos hombres en puestos directivos en relación con las mujeres). Se sigue insistiendo que 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 extrasalariales que son los verdaderos índices de discriminación.

Los datos que aporta del número de hombres y mujeres por categoría indican que con respecto al año 2012 se ha incrementado la presencia de mujeres en puestos medios y bajos, sin embargo en puestos de gestión y de dirección la proporción ha disminuido. En el año 2011 se adhirió a los Principios de Empoderamiento de la Mujer del Pacto Mundial y lanzó en 2012 la iniciativa Mujer y Liderazgo con el objetivo de promover el desarrollo profesional de mujeres predirectivas y directivas, por lo que a la vista de los datos aportados por la empresa aún no se están produciendo avances significativos en este sentido.

La calidad de la información sobre los empleados no ha sufrido grandes variaciones con respecto al año 2012. 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 no es total y no informa cuales son las exclusiones del perímetro de la información. 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. Un año más se pone de relieve que ninguno de los datos cuantitativos se encuentra desglosado por país limitándose a informar para algunos de ellos por áreas geográficas, aspecto que dificulta el conocimiento a sus grupos de interés de la implantación real de las políticas de recursos humanos.

INDRA mantiene un compromiso con el respeto de los derechos de los trabajadores de afiliación y de negociación colectiva según los principios del Pacto Mundial y de sus códigos éticos para empleados y proveedores. 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 datos de 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 como está respondiendo su compromiso en la realidad.

Por otro lado sólo el 76% de los empleados está cubierto por convenios colectivos, pero el dato porcentual agregado puede inducir a error. Mientras en España el 100% de la plantilla está acogido por un convenio colectivo, en el resto de la Unión Europa sólo el 32% está cubierto. También llamativa es la información en regiones como Latinoamérica donde está ubicado el 38,6% de la plantilla y sólo el 60% está cubierto, mientras que en África, Asia, Pacífico y Norteamérica ningún trabajador está cubierto por un convenio colectivo. Sería deseable una mayor información sobre procedimientos puestos en marcha para asegurar la protección de los derechos de los trabajadores en aquellos países en los que no se encuentran suficientemente protegidos más allá de su compromiso con el Pacto Mundial o con un código ético.

Según expone INDRA, la tendencia del entorno con una demanda cada vez más fuerte en la reducción de los costes puede afectar a los costes laborales y añade que países de Latinoamérica y Asia-Pacífico cuentan con ventajas demográficas y de costes¹⁶⁰³. En este

¹⁶⁰³ Informe Anual 2013, página 118.



sentido, y con una estrategia de crecimiento en estos países, sería adecuado que trabajase en aportar datos cuantitativos más concretos sobre los derechos de los trabajadores.

Por último INDRA mantiene un compromiso con el cumplimiento de lo establecido por la legislación en materia de prevención de riesgos laborales. Cuenta con una Política de Seguridad y Salud, plan de aseguramiento de la seguridad y riesgos laborales y Plan de Prevención de Riesgos Laborales. Informa que cuenta con un sistema de gestión basado en OSHAS 18001. En materia de desempeño el alcance reportado ha pasado a un 85% en 2013 frente al 100% en 2012 y no aporta información sobre que países o actividades no están cubiertos.

4.5. Impacto en la comunidad

INDRA hace una descripción de los principales impactos de su actividad en relación con cada uno de los grupos de interés identificados y también en función de cada uno de los segmentos en los que opera.

El impacto que se describe relacionado con las comunidades en dónde opera es sólo de carácter positivo mencionando, en concreto, que contribuye al desarrollo económico, social y ambiental de las comunidades en las que opera a través de diferentes vías: innovación a través de su oferta de soluciones y servicios, creación de empleo de elevada cualificación, fomento de iniciativas de pro bono y voluntariado, colaboración con fundaciones, asociaciones y entidades no lucrativas, contribución a la minimización de la brecha digital y contribución económica a la sociedad a través de su política de acción social y el pago de impuestos. Llama la atención que se obvие el riesgo de impacto sobre los derechos humanos derivado de la venta de material tecnológico de defensa, aspecto ya comentado anteriormente.

INDRA no cuenta con políticas formales sobre la contratación de proveedores locales o sobre la contratación de directores de la comunidad local pero aporta datos de ambos. En este sentido informa que el gasto correspondiente a proveedores locales es del 77% (un aumento significativo frente al 69% del año 2012), sin embargo es llamativo que los periodos de pago a proveedores¹⁶⁰⁴ (información sólo de las empresas españolas del grupo) estén tan alejados de lo que marca la ley¹⁶⁰⁵ (84 días frente a los 60 días de plazo máximo legal), aspecto que pudiera tener un impacto negativo importante en la actividad de los proveedores y en el empleo.

También informa que la proporción de directivos locales es del 92,6%, sin embargo sería deseable que INDRA ahondase más en este aspecto pues pudiera tener que ver más con las tendencias del entorno que con un compromiso con el empleo local. La propia empresa explica las tendencias del entorno que condicionan la actividad a corto y medio largo plazo de la compañía en relación a los trabajadores y pone de manifiesto las ventajas demográficas y en costes en países de Latinoamérica y Asia-Pacífico¹⁶⁰⁶. Esta tendencia se manifiesta en el aumento de la plantilla durante 2013 en estas regiones destacando

¹⁶⁰⁴ Cuentas Anuales Consolidadas 2013, página 83.

¹⁶⁰⁵ Ley 15/2010 de 5 de julio por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

¹⁶⁰⁶ Informe Anual 2013, página 118



México (+14,9 %), Colombia (+12,8 %), Brasil (+5,7 %) y Filipinas (+18,9 %). Este aspecto positivo se debería complementar con mayor información sobre la calidad del empleo por país, pues como ya se ha mencionado previamente se aportan datos sobre el salario inicial estándar y el salario mínimo local (SML) pero de manera agregada por región.

INDRA informa que mantiene procesos de consulta con accionistas, empleados, clientes y proveedores y que, adicionalmente, existe una comunicación con las instituciones del conocimiento y con la sociedad. Aporta información más detallada sobre vías de comunicación con accionistas y el número de consultas atendidas por la Oficina del Accionista. En el caso de clientes sólo aporta el dato obtenido en la encuesta de satisfacción y para proveedores y partners este año no aporta datos sobre encuestas de satisfacción, cuando otros años sí se hacía y no se indica a qué es debido. En relación con empleados se mencionan vías de comunicación a través de la intranet y datos sobre encuestas de satisfacción sobre formación. La información sobre diálogo con grupos de interés es en general concisa y no ahonda en el contenido de las encuestas ni en la respuesta que ha dado la empresa.

Tampoco se deja claro como integra las expectativas de los grupos de interés, sólo indica que se mantienen entrevistas con los responsables de la relación con accionistas, empleados, clientes, proveedores, partners, medioambiente, instituciones del conocimiento y sociedad para la identificación de aspectos a incluir en el informe y el seguimiento de los objetivos planteados en años anteriores.

4.6. Corrupción

INDRA informa que opera en 138 países en donde existen diferentes niveles de transparencia y que el 42% de sus ventas proviene de países con un alto riesgo de corrupción.¹⁶⁰⁷ Su compromiso con la lucha contra la corrupción queda reflejado en la adhesión al Pacto Mundial y menciona 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.

Se creó en 2011 la "Unidad de Cumplimiento", que ha llevado a cabo el desarrollo e implantación del "Programa de Cumplimiento" que establece un conjunto de políticas y procedimientos concretos destinados a la prevención y control de dichas prácticas, según se indica en el informe anual, pero no hace una descripción de dichas políticas y procedimientos.

Cuenta con un canal para empleados denominado "Canal Directo" para canalizar dudas sobre el código y denunciar comportamientos contrarios al mismo. En 2013 se recibieron 40 comunicaciones (sin contar las consultas o dudas puntuales). Indica que se detectaron 2 casos de irregularidades cometidas por algunos profesionales, que obtenían beneficio propio de la gestión de proveedores de la Compañía y que se tomaron las medidas disciplinarias oportunas.

¹⁶⁰⁷ Informe Anual 2013, pág. 54. Gráfico: Distribución de ventas de Indra por grado de transparencia de los países en los que se realizan. Fuente: Transparencia Internacional, Corruption Perception Index 2013.



También cuenta con un Código Ético para Proveedores lanzado en 2012 en el que se menciona aspectos de corrupción y que será incluido en el proceso previo de homologación en 2014.

INDRA informa de su posicionamiento sobre la relación con los gobiernos y sostiene que su actividad debe desarrollarse con respeto a las leyes y en el marco de las condiciones propias del libre mercado, así como de modo ético y transparente. Se compromete a luchar contra el soborno y los pagos de facilitación y cualquier forma de corrupción activa o pasiva y se declara contraria a las contribuciones políticas a partido alguno y que informa públicamente de todas las entidades no lucrativas a las que realiza aportaciones. Más allá de esta declaración no aporta información alguna sobre mecanismos concretos de control, considerándose desde una perspectiva de rendición de cuentas insuficiente y poco transparente, máxime cuando la relación con el Gobierno de España es muy estrecha al ser uno de sus principales clientes y por ser el accionista mayoritario a través de la SEPI, con los consiguientes conflictos de interés que se pudieran producir. De igual manera, la presencia en su Consejo de Administración de antiguos miembros de empresas públicas y ex políticos suscita polémica¹⁶⁰⁸ por lo que la empresa debería aportar una información más completa sobre los mecanismos de gestión de estos riesgos así como del desempeño.

También cuenta con una declaración sobre su posición de relación con lobbys en la que declara que no realiza ninguna acción dirigida a modificar las políticas gubernamentales. Explica que las filiales en EE.UU. tienen una relación mercantil con bufetes de abogados, ya que es la vía que se utiliza en este país para la obtención de información y gestión de contratos, subvenciones y ayudas. En EE.UU. es conveniente recordar que las actividades de lobby con el gobierno se encuentran plenamente legisladas y es imprescindible estar registrado además de aportar información sobre agenda, temas y cantidades involucradas. Sin embargo estas actividades en el ámbito europeo son de carácter voluntario y en otros ámbitos no existe ningún tipo de regulación. Por tanto se considera insuficiente la información que aporta INDRA en relación a este asunto, especialmente cuando la empresa es receptora de financiación pública española y europea en proyectos de I+D y, según indica, para 2014 se espera una inversión de unos 40 millones de euros financiada un 30% con créditos blandos y subvenciones de I+D de las administraciones públicas española y europea¹⁶⁰⁹.

A la vista de la falta de información sobre esta materia se podría pensar que la información que aporta está relacionada más con una obligación que con un ejercicio de transparencia y se recomienda avanzar hacia una información menos enfocada en los compromisos y focalizada en políticas y procedimientos implantados y resultados de los mismos.

4.7. Protección de los consumidores

La información sobre protección de los consumidores es escasa dada la actividad que realiza, en la que los servicios que presta quedan regulados mediante contratos en base a requerimientos fijados por el propio cliente.

¹⁶⁰⁸ Indra, un gigante al servicio del estado. <http://quienmanda.es/posts/indra>

¹⁶⁰⁹ Informe Anual 2013, página 18.



INDRA se compromete a pesar de ello a favorecer el libre mercado y la competencia justa y enumera las diferentes políticas encaminadas en este sentido: política sobre cortesía profesional, la política de donaciones y patrocinios, la política sobre conflictos de interés o la política sobre subvenciones y ayudas públicas.

En relación con la responsabilidad sobre el producto indica que desarrolla soluciones y servicios personalizados a los clientes con atención especial a los requisitos específicos marcados por la legislación aplicable. También que cuenta con políticas e iniciativas para asegurar el respeto a los derechos de sus clientes y gestionar adecuadamente la relación con ellos, aunque no especifica cuales y también se echa de menos información más amplia sobre la gestión de residuos.

El 91,2% de las ventas de INDRA proceden de sociedades certificadas bajo la norma ISO 9001 y en 2013 ha continuado extendiendo su sistema de gestión de la calidad: se han certificado los sistemas de calidad de las sociedades de Italia, Australia, Filipinas, México y Colombia.

En relación con la responsabilidad sobre el consumidor se compromete con un marketing responsable en todas las comunicaciones con sus clientes y en sus múltiples soportes con información objetiva, clara y veraz.

También cuenta con una política sobre seguridad de la información que presta especial atención a los derechos de propiedad intelectual e industrial de la empresa y de terceros, la integridad de los sistemas de información y la protección de datos. Durante 2013 ha renovado las certificaciones del Sistema de Gestión de Seguridad de Información (ISO 27001) y del Sistema de Gestión de Servicios de TI (ISO 20000-1). En el cuadro de mando se indica que ha habido una reclamación de cliente relacionada con la seguridad de la información, pero no informa de la causa ni el resultado de la gestión.

Sobre la Ley Orgánica de Protección de Datos informa que se han renovado las auditorías bienales de LOPD¹⁶¹⁰ de las sociedades a las que le correspondía.

Informa de un procedimiento de tratamiento de las quejas y reclamaciones de clientes aunque no aporta ningún dato sobre su gestión o resultados.

Por último aporta el dato de una multa por importe de 4.340.824 euros por incumplimiento de leyes y regulaciones, sin embargo no indica ninguna información sobre la misma (ni motivo ni país de la multa). También indica que se han resuelto 5 casos a través de mecanismos de resolución de disputas, pero sin ninguna información de las mismas.

4.8. Gobierno corporativo

INDRA publica el informe anual de gobierno corporativo siguiendo el formato actualizado por la Comisión Nacional de Mercado de Valores (CNMV) y en el que se incluye al final del mismo un apartado sobre el grado de seguimiento de las recomendaciones de Gobierno

¹⁶¹⁰ Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.



Corporativo, establecidas por el Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo (Código Conthe)¹⁶¹¹.

Uno de los hechos más relevantes durante el 2013 es la entrada en el accionariado de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI), entidad pública empresarial española con una participación al 31 de diciembre de 2013 del (20,14%). El resto de los accionistas de la sociedad son: Corporación Financiera Alba (11,32%); Fidelity Management & Research LLC (9,96); Invesco LTD (5,52%) y Casa Grande de Cartagena (4,00%).

Este cambio en el accionariado ha producido el cese de tres consejeros dominicales y el consiguiente nombramiento de nuevos consejeros dominicales en representación de los nuevos accionistas. La estructura del Consejo de Administración no ha variado, estando conformada por 2 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.

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 para votación consultiva y se trata como punto separado del orden del día. Este aspecto ha quedado recogido en el nuevo Reglamento del Consejo de Administración de junio de 2013. El informe es público y se encuentra disponible en la web.

Informa que para la política que ha estado vigente hasta 2013 han sido asesorados por PwC y Egon Zehnder y para la revisión y propuestas que estarán vigentes hasta el ejercicio 2016 han recibido asesoramiento de Mercer, PwC y Spencer Stuart.

El informe de retribuciones aporta información amplia sobre la política, estructura de retribuciones y desglose individualizado por conceptos retributivos tanto de los consejeros por su condición de administradores como de los consejeros ejecutivos por pertenencia a la alta dirección. Para el resto de alta dirección (7 altos directivos), el informe de retribuciones no aporta información y hay que acudir al informe de gobierno corporativo y Cuentas Anuales Consolidadas¹⁶¹² para conocer el dato de remuneración. Aporta información desglosada sólo de los 2 consejeros ejecutivos (Presidente y Consejero Delegado) y para el resto aporta el dato consolidado.

En relación a las cláusulas de blindaje se informa que los consejeros de la sociedad no tienen derecho a indemnización alguna en caso de terminación de sus funciones como consejero. También indica que los consejeros ejecutivos no tienen cláusulas de blindaje o indemnizatorias a su favor para el caso de extinción de su relación contractual, pero que sus contratos recogen la obligación de prestar sus servicios en régimen de plena disponibilidad así como un pacto de no concurrencia post- contractual por un periodo de dos años a partir de la finalización de su relación con la Sociedad y que son compensados anualmente con una cuantía de 0,75 veces su retribución total en base anual.

¹⁶¹¹ CNMV. Circular 5/2013 de 12 de junio que establece los modelos de informe anual de gobierno corporativo de las sociedades anónimas cotizadas, de las cajas de ahorros y de otras entidades que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores y que es obligatorio desde el 1 de enero de 2014.

¹⁶¹² Cuentas Anuales Consolidadas, pág. 112.



Se indica que 19 personas, entre altos directivos y directivos, son beneficiarias de indemnizaciones, cláusulas de garantía o de blindaje en sus contratos. El año pasado se informaba de 8. Este gran aumento en el número reportado se debe a que el modelo de IAGC aprobado por la Circular 5/2013¹⁶¹³ amplía el ámbito de aplicación de la obligación de transparencia a todos los cargos de administración o dirección y empleados. El modelo anterior sólo requería información para los miembros de alta dirección. 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.

INDRA ha acordado, en diciembre de 2013, introducir modificaciones en el sistema retributivo del Consejo de Administración de la Alta Dirección, en concreto, eliminación de las indemnizaciones por destitución en la Alta Dirección y su sustitución por un fondo de previsión (plan de prejubilación y ahorro a largo plazo instrumentado mediante un fondo de aportación definida externalizado en una compañía de seguros) que garantice importes similares y modificación de los contratos de la Alta Dirección, que será de aplicación para el periodo 2014-2016.

El Consejo de Administración cuenta con tres mujeres de un total de catorce consejeros lo que supone una presencia de mujeres del 21,42%. La primera fue elegida en 2005 y la última en el año 2008, desde entonces no ha habido nuevas incorporaciones de mujeres. 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.

INDRA dispone desde Octubre de 2009 de un Canal de denuncias "canal directo", accesible a través de la intranet para que todos los interesados puedan comunicar al Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta Profesional, de forma segura y confidencial, las conductas irregulares, no éticas o ilegales que, a su juicio, se produzcan en el desarrollo de las actividades de la Sociedad. A su vez, dicho Canal también está habilitado para consultar cualquier duda de interpretación o aplicación del Código Ético y de Conducta Profesional. Informa que se han recibido 40 comunicaciones (frente a las 7 recibidas en 2012) por esta vía. Indica que han sido identificados dos casos de irregularidades cometidas por algunos profesionales, que obtenían beneficio propio de la gestión de proveedores de la Compañía y que se han resuelto con las correspondientes medidas disciplinarias.

No hay evidencia de la existencia de mecanismos similares para otros grupos de interés.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,63**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,55**, situándose en un área de *información escasa*. La

¹⁶¹³ Circular 5/2013, de 12 de junio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que establece los modelos de informe anual de gobierno corporativo de las sociedades anónimas cotizadas, de las cajas de ahorros y de otras entidades que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores.



valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **2,02**, situándose en el estadio de *información incompleta*.

El informe recoge información sobre el modelo de gobierno corporativo, el modelo de negocio y el desempeño en sostenibilidad. Además este año, como novedad, ha incorporado un análisis de los estados financieros y no financieros, previsiones de futuro y objetivos financieros para 2014. También, y siguiendo el camino iniciado en el informe de 2012, incluye información detallada sobre su estrategia a corto, medio y largo plazo con un análisis transversal con el contexto mundial en razón a tres factores críticos para la empresa: los clientes, la plantilla (denominado "talento") y la oferta de soluciones y servicios. Todos ellos interrelacionados con la contribución al entorno.

El informe ha mejorado en cuanto a claridad en la presentación de la información y su lectura facilita al lector conocer de manera rápida información que actualmente se reporta en publicaciones separadas (cuentas anuales, informe de gobierno corporativo, informe de gestión, informe de sostenibilidad o informe sobre retribuciones del consejo) dando mayor coherencia y unidad a la información.

Esta mejora en la estructura de la información, sin embargo no se refleja en una mejora en la calidad de los contenidos pues se siguen detectando, al igual que años anteriores, falta de desglose por país en materia de desempeño y algunos contenidos con poco desarrollo más allá de los compromisos adquiridos.

En concreto, en materia de fiscalidad se valora muy positivamente la información aportada sobre su estrategia fiscal y su operativa en paraísos fiscales, sin embargo, el no aportar información desglosada de los impuestos pagados o las subvenciones recibidas por país limita conocer cuál es el grado de contribución al desarrollo con las comunidades en las que opera. Por tanto se recomendaría que INDRA hiciera el mismo ejercicio de transparencia que en el caso de los paraísos fiscales dado que ambos aspectos inciden directamente sobre la credibilidad de sus compromisos con el desarrollo de los países y con el compromiso de transparencia.

En relación con el desempeño medioambiental INDRA aporta información más clara sobre sus compromisos, las medidas tomadas y objetivos futuros marcados, sin embargo, pese a que indica que el alcance de los datos es del 100%, la realidad es que la mayoría de los datos que aporta están referidos a los centros certificados. Como aspecto positivo la compañía marca objetivos para disponer de mejor información ambiental y mejorar el alcance de la misma.

En materia de Derechos Humanos, al igual que años anteriores, la información sigue siendo muy limitada. Existen compromisos de respeto de los derechos humanos sin embargo la información sobre el desempeño no muestra avances. Además se sigue poniendo en evidencia que INDRA obvia el posible impacto sobre los derechos humanos de su segmento de Seguridad y Defensa, pese a que manifieste que cumple con la legislación en cuanto a la exportación de material de defensa. También la gestión de los DDHH en la cadena de valor se ha quedado estancada y traslada sus objetivos a 2014.

También se echa de menos información más clara sobre procedimientos que aseguren el respeto de los derechos de los trabajadores en todos los países en los que opera, pues tal



y como se ha mencionado anteriormente un porcentaje elevado de sus trabajadores de fuera de España no se encuentran cubiertos por convenios colectivos.

En relación al desempeño de la empresa en temas de corrupción, aparte de los compromisos expresados y mencionados previamente en el análisis, se echa en falta información más detallada sobre políticas y procedimientos. Aunque sus posicionamientos sobre relación con gobiernos, partidos políticos y lobbys son claros, se echa de menos una explicación más pormenorizada de mecanismos y controles en estos ámbitos, así como el detalle de su desempeño.

INDRA elabora su informe anual bajo las directrices de G4 de Global Reporting Initiative en el nivel de conformidad exhaustivo y según la norma AA1000. Además indica que sigue las líneas marcadas por el nuevo Marco de trabajo del Comité Internacional de Informes Integrados (IIRC) desde que se incorporó al programa piloto en 2011.

Relacionado con la definición de los contenidos y en concreto con la inclusividad de los grupos de interés, se indica que 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. También indica que la elaboración del informe se realiza con la participación de los responsables internos de las relaciones con cada grupo de interés.

Para identificar los asuntos relevantes para los grupos de interés realiza un estudio de materialidad previo a la realización del informe en el que se analizan diferentes fuentes externas (medios comunicación, inversores, prescriptores) e internas (prioridades del Plan Director de Responsabilidad Corporativa, encuestas de satisfacción a grupos e interés, recomendaciones surgidas durante el proceso de verificación). Informa que 16 son los aspectos materiales que se han priorizado por su relevancia para ser incluidos en el informe. Como aspecto positivo, INDRA, este año detalla cómo da respuesta a los aspectos relevantes identificados y cuáles son los indicadores de medición del rendimiento.

Se echa en falta mayor concreción de los mismos, es decir, además de que asuntos son materiales, dónde son materiales y para quién, pues como la misma empresa explica el objetivo es "identificar y justificar qué asuntos interesan a los grupos de interés de la compañía y en qué eslabón de la cadena de generación de valor son significativos, y, por tanto, constituyen posibles oportunidades o riesgos para la reputación y la confianza en la compañía". Además, aunque la empresa expone los indicadores que miden el rendimiento, la información cuantitativa no siempre es aportada.

INDRA explica en su informe la relación entre la sostenibilidad y la estrategia de la organización, sin embargo, esto mismo no sucede a la hora de aportar información sobre los diferentes desempeños ya que para la mayoría de los indicadores (a excepción de algunos indicadores medioambientales y laborales) no existe un desglose por país que permita conocer el impacto real de la compañía en los diferentes contextos geográficos.

La empresa afirma que el alcance de la información presentada contempla todas las sociedades de la compañía, excepto en aquellos casos en los que se indica lo contrario. Al igual que en años anteriores 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 2009. Para la



mayoría de los indicadores el alcance sigue mejorando siendo para muchos de ellos un 100%, sin embargo para indicadores que el alcance no es completo o incluso inferior al año anterior no explica que filiales o actividades se encuentran fuera del alcance y los motivos de su exclusión. Este aspecto limita la comparación entre años y el entendimiento sobre el grado de implantación de las políticas de RSC y su coherencia con el principio de exhaustividad.

También relacionado con la exhaustividad está la inclusión de los aspectos identificados como materiales. Como ya se ha mencionado previamente, INDRA no presenta en el informe con la misma profundidad los temas identificados como materiales¹⁶¹⁴. Ejemplo de ello es que algunos aspectos como los Derechos Humanos que más allá de la mención de compromisos no se profundiza en mecanismos que aseguren su cumplimiento ni en datos sobre su desempeño.

Como aspecto positivo, INDRA ha incorporado nuevos indicadores en el cuadro de mando relacionados con sostenibilidad en la cadena de valor en la que se incorpora temas de derechos humanos como es el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a Derechos Humanos y número de reclamaciones sobre Derechos Humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante criterios formales de reclamación. Aunque este año no se aportan datos se espera que así sea en próximas ediciones del informe.

La comparabilidad de la información no siempre es fácil, ya que por un lado y como se menciona previamente, el alcance de los datos varía de un año a otro en algunos casos y no se explica los motivos de la variación. Por otro lado el desglose geográfico de los datos se realiza por región y en 2013 se ha modificado, aspecto que dificulta la comparación de los datos aportados con años anteriores y que genera confusión pues unas veces aporta datos para las regiones: España, resto UE, Latinoamérica, África-Asia-Pacífico y Norteamérica. En otros indicadores las regiones se agrupan por: España, Latinoamérica, Europa-Norteamérica, Asia-Oriente Medio-África.

Se aprecia en ocasiones falta de precisión en la información, presentándose información cualitativa de manera muy positiva cuando el detalle de la información cuantitativa aporta datos que no son tan favorables. Tal es el caso de la presentación de la información sobre disminución de las emisiones de CO₂ o la información sobre porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.

Por último, la información económica, social y medioambiental que contiene el Informe Anual ha sido verificada externamente por un tercero independiente (KPMG). Entre las recomendaciones indicadas por el verificador destacan seguir avanzado en la identificación de los asuntos relevantes considerando toda la cadena de valor y en la respuesta a las necesidades de los grupos de interés.

¹⁶¹⁴ Informe Anual 2013, página 166.



JAZZTEL P.L.C. (Jazztel)

1. Datos generales

Productos/servicios

Jazztel es una compañía que ofrece servicios de telecomunicaciones en España.

Sus principales servicios son:

- Telefonía fija
- Telefonía móvil
- Internet de banda ancha
- Interconexión: alquiler de su excedente de capacidad de red a otros operadores y servicios de terminación de llamadas.

Asimismo, sus empresas Jazzplat ofrecen servicios de atención telefónica (Call Centers) a Jazztel España. Cuenta con tres centros en España, Chile y Colombia.

Alcance geográfico

Jazztel opera o tiene presencia en 6 países:

- Reino Unido
- España
- Argentina (no operativo)
- Chile
- Colombia
- Holanda

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, Jazztel no cotizó en ningún índice bursátil de inversión socialmente responsable.

Normativa Internacional

Jazztel no informa sobre la adhesión a ninguna normativa internacional.

Estándares voluntarios

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

- Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol.
- Confianza on line. Asociación para la Autorregulación integral para el Comercio Electrónico con Consumidores y la Publicidad Interactiva.



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
Informe anual 2013. Jazztel. Creando valor
Estatutos sociales de JAZZTEL p.l.c.
Plan de Negocio 2013-2017. Construyendo los cimientos para seguir creando valor
Código de Conducta
Cuentas anuales 2013
Cuentas anuales 2012
Informe de gobierno corporativo 2013
Informa de gobierno corporativo 2012
Reglamento interno de conducta actualizado en materias relativas a los mercados de valores. Jazztel plc y su grupo de sociedades
Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas



2. Tablas de resultados

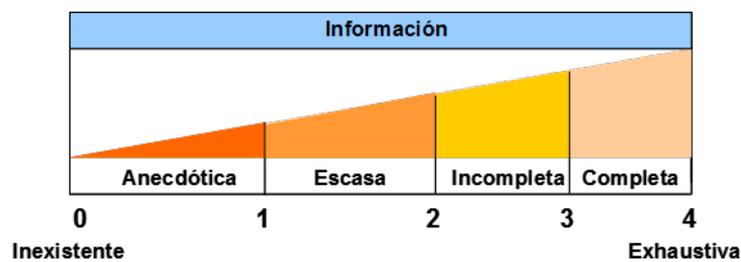
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	0,14
DERECHOS HUMANOS	0,58
COMUNIDAD	1,07
CORRUPCIÓN	0,00
CONSUMO	1,13
SISTEMAS DE GESTIÓN	0,42
TOTAL EMPRESA	0,56

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	0,58
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	0,42

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

En 2013, Jazztel tenía presencia en 6 países, de los cuales España, Chile y Colombia son en los que se desarrolló su actividad de telecomunicaciones.

Chile y España son países de riesgo moderado. España tiene riesgo climático alto¹⁶¹⁵, pero en general se sitúa en riesgos bajos o medios. Igualmente Chile salvo por el riesgo alto en discriminación de género¹⁶¹⁶, es un país con riesgos medios y bajos.

Sin embargo, Colombia cuenta con riesgos extremos de incumplimiento de los derechos laborales¹⁶¹⁷ y humanos¹⁶¹⁸ y riesgos altos en corrupción¹⁶¹⁹, discriminación de género y riesgo de cambio climático.

Jazztel cuenta con un Código de Conducta, en el que describen sus valores y las actitudes que fomentan y permiten. Entre estos valores hay aspectos de RSC que se cubren como la discriminación y acoso. Este documento es más bien una guía de actuación y no recoge muchos principios que sí cubren otros códigos como el respeto a los derechos humanos, el rechazo a la corrupción o la protección ambiental, entre otros.

Desde su web no hay acceso público a las políticas de la empresa por lo que no se conocen sus compromisos formales, solo los que narra de forma genérica en su memoria. Entre estos compromisos, afirma que comparte los recogidos por el Pacto Mundial¹⁶²⁰.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

Jazztel no informa sobre su política o estrategia en materia fiscal. La empresa comunica de forma global, sin detallar por país, su situación fiscal, incluyendo los impuestos pagados, los créditos e incentivos fiscales (libertad de amortización para ciertas inversiones en inmovilizado material)¹⁶²¹. No constan subvenciones o ayudas de organismos públicos.

Jazztel tiene presencia en los siguientes paraísos fiscales de acuerdo con la metodología empleada por el Observatorio de RSC¹⁶²²:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
JAZZTEL Netherlands B.V.	BV Amstelveenseweg 638, 1181 JJ Amsterdam	Servicios financieros

¹⁶¹⁵ Según el "Global Climate Risk Index 2014" de Germanwatch.

¹⁶¹⁶ Según el informe "The Global Gender Gap Report 2012" del Foro Económico Mundial.

¹⁶¹⁷ Según el Índice Global de Derechos Laborales 2014 de la Confederación Sindical Internacional.

¹⁶¹⁸ Según el Índice de los Derechos Humanos 2014 de Maplecroft.

¹⁶¹⁹ Según el Índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional del año 2013.

¹⁶²⁰ Jazztel firmó su adhesión al Pacto Mundial el 8 de abril de 2002, pero en febrero de 2007 pasó a condición de empresa inactiva por no haber presentado el informe de progreso.

¹⁶²¹ Informe anual 2013, p. 192.

¹⁶²² Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.



Jazztel no informa sobre su presencia en paraísos fiscales ni sobre su posición corporativa al respecto. El grupo constituyó en diciembre de 2012, la sociedad JAZZTEL Netherlands B.V., dedicada a servicios financieros y radicada en Holanda.

Si bien el operar en paraísos fiscales no es ilegal pudiera existir un riesgo de que esta presencia responda a una estrategia de elusión fiscal, aspecto considerado socialmente irresponsable y no comprometida con el desarrollo de los países donde genera sus beneficios. Por ello sería conveniente que Jazztel facilitase información detallada en futuras ediciones sobre su estrategia fiscal, facturación, beneficios e impuestos en los países donde desarrolla su actividad.

4.2. Medioambiente

Jazztel se compromete con el cumplimiento estricto de la ley y regulación medioambiental. No hay evidencia de que la compañía cuente con una política ambiental aprobada por el consejo de administración, pero en la memoria hay un epígrafe denominado política ambiental en el que afirman que aplican ciertas "políticas" que incluyen: gestión de residuos, tratamiento de equipos en desuso, facturación electrónica, movilidad sostenible y sensibilización medioambiental¹⁶²³. Afirman que en 2013 han establecido las bases de su programa de RSC, que incluye aspectos medioambientales.

En la memoria y otros documentos analizados, no hay más información sobre asuntos medioambientales, ni un análisis de riesgos e impactos de la actividad, ni su sistema de gestión ni cuantificación de los indicadores comúnmente utilizados.

En cuanto al impacto medioambiental lo contempla de forma contable y asegura que "dadas las actividades a las que se dedica la Sociedad, ésta no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones y contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la Sociedad"¹⁶²⁴.

En cuanto a la gestión de residuos, también afirman que se realiza cumpliendo la legislación pero no aportan ningún dato sobre los residuos generados y su tratamiento. Tampoco aportan información sobre el consumo energético, de materias primas ni de emisiones. Aseguran que durante 2014, se "pondrán en marcha los procedimientos que permitan calcular la emisión de gases de la compañía e incluirlas en el informe del ejercicio actual¹⁶²⁵", para cumplir con la nueva legislación inglesa que obliga a las compañías cotizadas a publicar sus emisiones de gases.

En cuanto a los requisitos exigidos a los proveedores, Jazztel afirma que además del cumplimiento legal también exigen ciertos requisitos y entre ellos mencionan "sensibilidad ambiental"¹⁶²⁶, concepto del que no aporta ninguna información.

¹⁶²³ Informe anual 2013, p. 27.

¹⁶²⁴ Jazztel PLC. Informe de gestión y Estados Financieros del ejercicio 2013, p. 109.

¹⁶²⁵ Jazztel PLC. Informe de gestión y Estados Financieros del ejercicio 2013, p. 6.

¹⁶²⁶ Informe anual 2013, p. 110.



4.3. Protección de los derechos humanos

El compromiso de Jazztel a respetar los Derechos Humanos se limita a asegurar que comparte los principios y valores del Pacto Mundial además de sostener que en su plan de RSC uno de los objetivos es el respeto a los Derechos Humanos. A pesar de estas menciones, no hay una posición clara y propia de la empresa respecto a temas relevantes como el trabajo infantil, el trabajo forzoso o los derechos de los pueblos indígenas, entre otros.

No hay evidencia de la existencia de políticas y procedimientos o de un sistema de gestión que garantice el cumplimiento del compromiso en DDHH. Tampoco existe una medición a los riesgos de impacto sobre los derechos humanos ni un plan de mejora.

Esta falta de medidas es especialmente preocupante en el caso de Colombia, país considerado de riesgo extremo en vulneración de los Derechos Humanos¹⁶²⁷ y donde la empresa realiza gran parte de su actividad.

No se ha detectado en la información analizada cómo la empresa aplica el principio de debida diligencia en sus operaciones ni si tiene mecanismos de acceso al remedio por impacto sobre los derechos humanos, tal y como señalan los principios rectores para empresas y derechos humanos de las Naciones Unidas.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

A 31 de diciembre de 2013, Jazztel contaba con 4.104 empleados, 559 en su sede central de Madrid y 3.545 en sus call centers (1.146 en Chile, 1.818 en Colombia y 580 en España). En 2013, el número de trabajadores de la empresa aumentó un 20% principalmente en los call centers.

En su informe, Jazztel sólo desarrolla la información para los 559 trabajadores de Jazztel España ofreciendo información sobre antigüedad, nivel profesional, edad y titulación. Para el total de los empleados, sin clasificar por país, también ofrece información sobre categorías profesionales. Un dato que ofrece tanto por país como por categoría profesional y en comparación con el año anterior es el de género. El 43% de la plantilla son mujeres, pero los porcentajes se van reduciendo al aumentar la categoría profesional (sólo un 10% de los directivos clave y un 26,3% de los directivos son mujeres).

Jazztel asegura que todos sus empleados tienen contrato indefinido (refiriéndose a Jazztel España) sin embargo no menciona las condiciones de los trabajadores de los call centers, condiciones, que en el caso de Chile, han generado controversias¹⁶²⁸. En su recuento de trabajadores tampoco menciona las nuevas contrataciones y despidos, hecho relevante teniendo en cuenta que durante 2013 cesó su actividad en Argentina, a través de Jazzplat Argentina, lo que supuso el despido de sus 159 trabajadores¹⁶²⁹.

¹⁶²⁷ Según el Índice de los Derechos Humanos 2014 de Maplecroft.

¹⁶²⁸ http://www.senado.cl/instan-a-poner-urgencia-al-estatuto-laboral-para-trabajadores-de-call-center/prontus_senado/2013-05-06/151710.html

¹⁶²⁹ <http://www.lavoz.com.ar/noticias/negocios/jazzplat-cerro-finalmente-sus-operaciones-cordoba>



Jazztel se compromete en su Código de Conducta con la no discriminación por raza, discapacidad física, religión, edad, nacionalidad, orientación sexual, sexo, opinión política u origen social, contra cualquier conducta que implique acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal y promueve el respeto a la igualdad real de oportunidades entre hombres y mujeres.

En materia de igualdad, en 2013 prepararon el Plan de Igualdad que presentarán en el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, cuyo objetivo es aumentar la presencia de mujeres en puestos directivos y predirectivos. El plan tendrá una duración de cuatro años. Además, han trabajado en buscar la objetividad en los procesos de recursos humanos para "balancear los posibles sesgos individuales que por condicionantes culturales pueden tender a la discriminación indirecta de ciertos colectivos"¹⁶³⁰.

Asimismo, se comprometen con la diversidad y participan en el Chárter de la diversidad, pero no aportan datos ni información sobre las personas contratadas con discapacidad en plantilla, por lo que se desconoce si cumplen con la LISMI¹⁶³¹, obligatoria en España.

La compañía sólo ofrece datos totales sobre los gastos de personal, sin desagregar por países. Tampoco informa sobre los salarios medios por categoría profesional y por país, de hecho, se desconoce hasta el salario mínimo que maneja la empresa. Sólo aluden a que su política de remuneración se centra en la atracción, desarrollo y fidelización del talento. Para lograrlo, su política de compensación toma como referencia el salario intermedio de los competidores para establecer el salario fijo y los beneficios a corto plazo; y supera la media del sector para los planes de compensación a largo plazo e incentivos¹⁶³².

Jazztel, a través del compromiso con los valores del Pacto Mundial, se compromete con el derecho de libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. Sin embargo, en su informe no hace referencia a tales derechos ni da información sobre el número de trabajadores sindicados o si trabajan o no bajo un convenio colectivo. Sería recomendable que la empresa aclarara su defensa y respeto por estos derechos ya que en 2013 fueron cuestionados en Chile¹⁶³³ tras haber ratificado en 2012 la corte de apelaciones una sentencia contra Jazzplat por prácticas antisindicales¹⁶³⁴. Del mismo modo, recordemos que opera en Colombia país en el que los derechos de sindicación, a la negociación colectiva y el derecho a la huelga no están garantizados.¹⁶³⁵

Jazztel no informa del número de reclamaciones y sanciones que ha recibido por incumplimiento de derechos laborales, cuando también en Chile ha tenido varias

¹⁶³⁰ Informe anual 2013, p. 85.

¹⁶³¹ Ley de integración social del minusválido ley 13/1982 de 7 de abril, que establece para las empresas públicas y privadas, con una plantilla superior a 50 trabajadores, la obligación de contratar a un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2%.

¹⁶³² Informe anual 2013, p. 138.

¹⁶³³ <http://www.sintracchile.cl/accion-de-denuncia-en-jazzplat-chile-call-center/>

¹⁶³⁴ <http://sentenciasrelevantes.blogspot.com.es/2012/06/corte-de-apelaciones-de-santiago-rol.html>

¹⁶³⁵ Informe sobre las violaciones de los derechos sindicales. Confederación Internacional Sindical. <http://survey.ituc-csi.org/Colombia.html?edition=336#tabs-2>



demandas por despido improcedente¹⁶³⁶, infracción del régimen de maternidad¹⁶³⁷ o malas condiciones¹⁶³⁸.

En cuanto a salud y seguridad, Jazztel hace referencia a su Declaración de política preventiva -documento que no está disponible públicamente- en la que la compañía se “compromete a implantar la seguridad integrada en toda la organización, tal y como está previsto en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales¹⁶³⁹”. En el Código de Conducta, exige a sus empleados cumplir con las medidas preventivas, utilizando los medios de protección individuales y colectivos que la empresa pone a su disposición.

No hay evidencia de un sistema de gestión de la seguridad, de hecho afirman que en diciembre de 2013 se constituyó el servicio de prevención como unidad organizativa específica y con dedicación exclusiva a la actividad preventiva de la empresa. Se desconoce cómo estaba organizada esta área anteriormente. El servicio de vigilancia de la salud está externalizado.

Aportan información sobre el número de accidentes y el número de jornadas perdidas y afirman que se ha reducido la siniestralidad laboral, sin aportar esta misma información de otros años. El único dato que comparan con los dos ejercicios anteriores es el índice de incidencia.

4.5. Impacto en la comunidad

No hay evidencia de que Jazztel cuente con ninguna política de ayuda a la comunidad o de acción social ni publica datos del impacto de su actividad en las comunidades. Tampoco cuenta con políticas explícitas de contratación de trabajadores o proveedores locales. Para el caso de los proveedores afirma estar comprometida con el progreso económico y social del país, compromiso que se refleja, según la empresa, en que más del 86% de sus proveedores son nacionales¹⁶⁴⁰.

En su definición de grupos de interés, la comunidad estaría considerada dentro del grupo “organizaciones y sociedad” grupo al que le asignan la página web como canal de comunicación, donde hay canales específicos sólo para medios de comunicación e inversores, el resto de stakeholders deben utilizar los mismos canales que los clientes o potenciales clientes.

En el Informe Anual hay una página dedicada al grupo de interés “sociedad” en la que establecen su aspiración de contribuir al desarrollo económico y social (refiriéndose sólo a Jazztel España) y exponiendo que la propia actividad de la empresa lo logra contribuyendo al “desarrollo de la sociedad de la información y al fomento de las nuevas tecnologías”. La única referencia al impacto la realizan cuando aseguran que su despliegue de red se realiza racionalizando el uso del subsuelo y con el menor impacto en la vida de los

¹⁶³⁶ <http://jurisprudencia.vlex.cl/vid/-478409826>

¹⁶³⁷ <http://jurisprudencia.vlex.cl/vid/-478402014>

¹⁶³⁸ <https://www.youtube.com/watch?v=Nd1yO3WJleI>

¹⁶³⁹ Informe anual 2013, p. 108.

¹⁶⁴⁰ Informe anual 2013, p. 110.



ciudadanos, sin definir ni cuantificar esos impactos tanto en la comunidad como en el medio ambiente.

En cuanto a la acción social, describen ciertas actuaciones “solidarias” como la colaboración con Infancia sin Fronteras y Mensajeros de la paz para enviar ayuda a Haití o la colaboración con la fundación Prójimo Prójimo, entre otras. Al igual que en otras áreas, tampoco hay evidencia de que su acción social esté sistematizada y conlleve una estrategia de minimización de impactos.

4.6. Corrupción

Jazztel cuenta con unos compromisos leves y genéricos contra la corrupción en su Código de conducta ya que se trata de principios y valores orientados a la conducta de los colaboradores. Entre los principios de comportamiento ético señalan la honestidad y la confidencialidad. La interpretación de honestidad de Jazztel incluye el comportamiento ético, la obligación de declarar los regalos y ventajas que se obtengan de terceros, comunicar las relaciones que afecten los intereses de la compañía y la prohibición de que familiares trabajen en la misma unidad o en dependencia directa.

En cuanto al valor de la confidencialidad de la información, entre otros conceptos, incluye que los empleados con trabajos relacionados con los mercados de valores deberán atenerse al Reglamento interno de conducta en materias relativas a los mercados de valores.

Estos compromisos generales de comportamiento no se detallan en ningún otro documento público y se echa en falta una política clara sobre anticorrupción y soborno. La información más detallada que presentan son los procedimientos contra el fraude, de control interno y auditoría de la información financiera, que la CNMV recomienda incluir en el informe de gobierno corporativo.

Los otros dos documentos relacionados con la materia (el Reglamento interno de conducta en materias relativas a los mercados de valores y el manual de prevención de riesgos penales) son exigidos legalmente.

La empresa dispone de un canal ético en el que los empleados pueden denunciar incumplimientos del Código, pero no aporta información sobre el número de denuncias recibidas, su tipología o resolución. Tampoco informa sobre sus relaciones con los poderes públicos y su posición sobre la financiación de partidos políticos y las actividades de lobby; aunque informa sobre un diálogo constante y fluido con organismos públicos, entre otros, y de su pertenencia a asociaciones sectoriales como Asociación de Empresas de electrónica, tecnologías de la información, telecomunicaciones y contenidos digitales (AMETIC) o la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (ASTEL).

4.7. Protección de los consumidores

La orientación al cliente es una constante en el discurso de Jazztel. Los valores y actitudes contempladas en el Código de Conducta reiteran el compromiso con la satisfacción del



cliente e incluso el presidente de Jazztel, en su mensaje afirma que “la clave para el continuo crecimiento y la creación de valor es el foco absoluto en el cliente¹⁶⁴¹”.

Aunque no se detalla la normativa que se comprometen a cumplir en cada país, Jazztel explícitamente se refiere a su visión para velar por la defensa de los derechos de sus clientes, de su satisfacción y de la protección de sus datos.

En cuanto a la valoración del servicio de atención al cliente afirman que según una encuesta del Brain Trust Consulting Sevices encargada por la Comisión del Mercado de las Comunicaciones (CMT) son los mejor valorados en cuanto al trato de los agentes y la capacidad de resolución, así como en el segundo lugar de atención al cliente móvil.

Sin embargo, según los datos de reclamaciones de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, Jazztel es la tercera operadora que más quejas tiene por atención al cliente, con 0,15 quejas por 10.000 abonados¹⁶⁴².

A pesar de la diversidad de medios que pone a disposición de los clientes, Jazztel no aporta ninguna información ni dato sobre las reclamaciones recibidas en sus centros de atención al cliente. La empresa renovó en 2013 su certificación del Cumplimiento de las Obligaciones de calidad del servicio y superó la auditoría de su sistema de calidad de la facturación.

En cuanto a sus informaciones comerciales, Jazztel está comprometida con el Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol y el de Confianza on line. Aún así, Jazztel al menos tuvo dos resoluciones contrarias en el jurado de Autocontrol por publicidad engañosa¹⁶⁴³. Asimismo, Jazztel recibió varias denuncias de Facua por otras prácticas contra los derechos de los consumidores¹⁶⁴⁴.

En cuanto al uso de sus productos/servicios, Jazztel aporta abundante información en su web sobre cada servicio y los manuales de instrucciones de los aparatos así como otra información de interés como configurar terminales o preguntas frecuentes. Al referirse a la cobertura, aporta información sobre el porcentaje de cobertura y su estrategia de crecimiento en infraestructura. Este crecimiento proyectado está basado en la concentración poblacional (criterio económico) y no contempla otros criterios sociales (acceso universal incluyendo a las poblaciones menos favorecidas).

4.8. Gobierno corporativo

Jazztel publica de forma anual el Informe de gobierno corporativo y el Informe anual sobre remuneraciones del consejo, ambos bajo el formato de la CNMV. La aprobación del informe de remuneraciones depende del consejo de administración pero se somete a votación consultiva en la junta de accionistas como punto separado del orden del día. En

¹⁶⁴¹ Informe anual 2013, p. 2.

¹⁶⁴² http://www.usuariostelego.es/Destacados/Datos%20oficina/Datos_OAUT_2013_ANUAL.pdf, p. 24.
[Resoluciones de Autocontrol contrarias a Movistar y Jazztel](#)

¹⁶⁴³ http://www.autocontrol.es/pdfs/pdfs_recursos/rect1124.pdf

¹⁶⁴⁴ [FACUA denuncia a Movistar, Orange, Jazztel, Ono y Phone House por 'multar' amagos de portabilidades](#)
[FACUA denuncia ante Hacienda a seis telecos por cobrar IVA en penalizaciones por baja](#)
[FACUA denuncia a Jazztel, Vodafone y Yoigo por incluir en sus contratos el cobro de recibos en papel](#)
[Jazztel es la reina del spam telefónico, según las denuncias de los consumidores en FACUA](#)



2013, el informe de retribuciones fue aprobado por el 60,16% de los votantes, mientras que el 39,19% votaron en contra¹⁶⁴⁵.

En 2013, el consejo tuvo una remuneración total de más de 3,96 millones de euros, un 133% más que en 2012¹⁶⁴⁶. Leopoldo Fernández Pujals y Gavin Mathew Morris renunciaron a recibir remuneración por su labor como consejeros¹⁶⁴⁷. Asimismo, los seis consejeros independientes renunciaron a las opciones sobre acciones ante el incremento de su retribución fija¹⁶⁴⁸. Este incremento se debe principalmente al aumento del salario fijo y a los beneficios de las opciones ejercitadas.

El incremento de la retribución de la alta dirección fue aún más señalado. En 2012, la remuneración total de la alta dirección fue de 2,29 millones, ascendiendo un 322,9% hasta 9,7 millones en 2013. Este incremento se debe a los diferentes planes de opciones sobre acciones. Cabe destacar, que a pesar de la situación económica y el rechazo (también de sus accionistas) a las excesivas remuneraciones de los altos directivos y consejeros, la empresa aprobó un complemento a estos planes debido a la revalorización de las acciones de la empresa¹⁶⁴⁹.

De los nueve miembros del consejo de administración¹⁶⁵⁰, cuatro son mujeres (44%), cumpliendo así con las recomendaciones de la Unión Europea. Esta composición tan igualitaria se consiguió en la renovación del consejo de 2009, cuando se primó la inclusión de mujeres en el consejo para equilibrar su composición¹⁶⁵¹. Sin embargo, este equilibrio no se mantiene en el comité ejecutivo, en el que de diez miembros, sólo una es mujer.

Jazztel informa de que tienen tres contratos blindados así como la categoría profesional de los beneficiados (consejero delegado y directivos). Estos contratos no necesitan la autorización de la junta ni del consejo y no hay que informar a la junta de las mismas. No describe la fórmula de cálculo de las indemnizaciones, salvo para José Miguel García Fernández, por ser consejero ejecutivo¹⁶⁵². En 2012, informaban de los mismos contratos blindados, sin embargo Jazztel informa que el año pasado sí autorizaba el consejo de administración los blindajes.

En 2013, Jazztel puso en marcha un canal ético para que los empleados puedan comunicar cualquier vulneración del código ético o cualquier actividad irregular en la organización. Jazztel garantiza la privacidad y confidencialidad de su canal (una dirección de correo electrónico). Las quejas son recibidas por un órgano constituido por consejeros independientes que trasladan la denuncia al órgano más adecuado para su resolución. Aseguran que se da un informe periódico a la comisión de auditoría sobre las denuncias y sus conclusiones, pero no se informa en la memoria sobre las mismas.

¹⁶⁴⁵ Informe sobre remuneraciones de los consejeros 2013, p. 15.

¹⁶⁴⁶ [El Consejo de Jazztel se duplicó la retribución en 2013](#)

¹⁶⁴⁷ Informe sobre remuneraciones de los consejeros 2013, p. 4.

¹⁶⁴⁸ En 2013, la remuneración fija de los consejeros no ejecutivos pasó de 42.000 a 90.000.

¹⁶⁴⁹ Informe anual 2013, p. 158.

¹⁶⁵⁰ El consejero Gavin Mathew Morris cesó su actividad en noviembre de 2013. Se toma el número de consejeros al final del ejercicio.

¹⁶⁵¹ En 2008, los nueve consejeros eran hombres, en noviembre de 2009 se incorporaron las cuatro consejeras que todavía permanecen en el consejo.

¹⁶⁵² Informe sobre remuneraciones de los consejeros 2013, p. 6.



5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **0,56**, situándose en el nivel de *información anecdótica*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **0,58**, situándose en un área de *información anecdótica*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **0,42**, situándose en el estadio de *información anecdótica*.

Para valorar estos resultados hay que tener en cuenta que en 2013 Jazztel publicó por primera vez un informe anual incluyendo un capítulo sobre Responsabilidad Social. Asimismo, fue ese año cuando estableció "las bases de un sólido proyecto de RSC".

Es evidente que el grupo no cuenta con un sistema de gestión en RSC. No informan sobre un análisis de materialidad ni se evidencia participación de sus grupos de interés en la elaboración de la memoria.

La información pública de la compañía también es escasa, no se conocen públicamente políticas o procedimientos que determinen el desempeño en RSC de Jazztel, como pueda ser la política medioambiental o sus planes de previsión en salud y seguridad.

El capítulo sobre RSC sigue un modelo estándar compuesto por: perspectiva social, económica, medioambiental, compromisos con los grupos de interés y metodología sobre la preparación del informe. Sería interesante que la empresa siguiera las indicaciones de elaboración de informes de alguna organización de referencia, para definir que asuntos son materiales para sus compañías y no dar una información genérica y muy narrativa. La falta de relevancia es evidente si se tiene en cuenta que no se aporta información sobre los call centers, actividad que se realiza también en otros países y que afecta al 86% de su plantilla.

El tono de la memoria es muy positivo y la información muy genérica. La información cuantitativa es también muy escasa. El lenguaje empleado es claro y sencillo. La memoria está disponible en la web para todos los interesados. Se desconoce la periodicidad de publicación ya que es la primera vez que la realizan.



TELEFÓNICA S.A. (Telefónica)

1. Datos generales

Productos/servicios

Telefónica, S.A. y sus sociedades filiales y participadas constituyen un Grupo integrado de empresas que desarrollan su actividad, de modo principal, en los sectores de telecomunicaciones y servicios digitales. Entre sus principales servicios destacan:

- Telefonía fija.
- Telefonía móvil.
- Internet y datos.
- TV de pago y creación de contenidos.
- Mayorista ADSL.

El objeto social básico de Telefónica lo constituye la prestación de toda clase de servicios públicos o privados de telecomunicación, así como de los servicios auxiliares o complementarios o derivados de los de telecomunicación. Todas las actividades son desarrolladas tanto en España como en el extranjero, pudiendo llevarse a cabo bien directamente en forma total o parcial por la Sociedad, bien mediante la titularidad de acciones o participaciones en sociedades u otras entidades jurídicas con objeto social idéntico o análogo.

Alcance geográfico

Según los datos de la empresa, Telefónica está presente en 24 países de los que sólo detalla:

Operaciones en Europa (6): España, Alemania, Reino Unido, República Checa, Irlanda, Eslovaquia.

Operaciones en América (16): Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay, Venezuela, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico y Estados Unidos.

Alianzas estratégicas (2): Italia, China.

Durante 2013 se vende Irlanda, República Checa y Eslovaquia. A cierre de 2013, la venta de las operaciones en estos países estaban pendientes de aprobación regulatoria y todavía están incluidos en el perímetro de información.

En sus Cuentas Anuales se comprueba que también tiene presencia y/o sociedades en Holanda, Luxemburgo, Portugal, Bélgica e Israel.



Por lo tanto el número total de países en los que Telefónica tiene presencia es de al menos 29 países.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, 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.
- Pacto Derechos civiles y políticos.
- Pacto Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención Derechos del niño.
- Convención Derechos personas con discapacidad.
- Convenios Organización Internacional del 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.
- GRI G 3.1 y algunos aspectos del G4.
- Directrices OCDE para Empresas Multinacionales.
- Código Conthe.
- Principio de inversión responsable de UN (UNPRI).
- Guía de diligencia debida para cadenas de suministro responsables de minerales procedentes de áreas afectadas por conflictos y de alto riesgo.
- 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).
- Carbon Disclosure Project.
- Código de Buenas prácticas publicitarias, Autocontrol.



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
Sitios y páginas web del grupo: http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com , http://www.telefonica.com , http://www.o2online.ie/o2/about-o2/corporate-responsibility/pageflip.html , http://www.o2.co.uk/thinkbig/blueprint/commitments , http://atlas.telefonica.com , http://www.movistar.co....
Form 20-F 2013
Informe de Sostenibilidad Corporativa 2013
Principios de Actuación
Informe financiero 2013
Informe de Gobierno Corporativo 2013
Informe integrado 2013
Informe anual sobre remuneraciones de los Consejeros 2013
Reglamento de la junta general de accionistas. Telefónica S.A.
La política ambiental del grupo Telefónica
Estatutos sociales vigentes
Política de responsabilidad en la cadena de suministro. Grupo Telefónica
Manual de estilo SAC
Informe de Sostenibilidad Corporativa 2012



2. Tablas de resultados

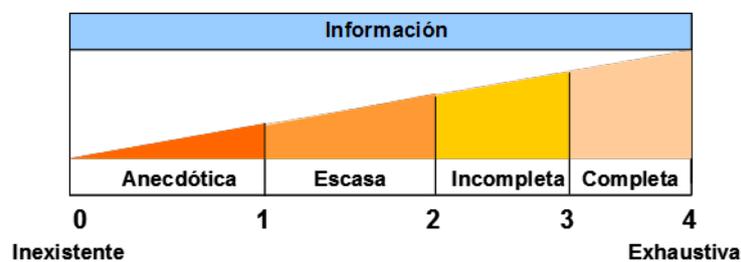
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,50
DERECHOS HUMANOS	1,79
COMUNIDAD	1,60
CORRUPCIÓN	1,00
CONSUMO	2,00
SISTEMAS DE GESTIÓN	2,02
TOTAL EMPRESA	1,65

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,58
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	2,02

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

Telefónica es una compañía de Telecomunicaciones con operaciones directas de telefonía y datos (su negocio central) en Europa y América. En general, los riesgos de violaciones de derechos son bajos o moderados en Europa, sin embargo, determinados países de Latinoamérica tienen riesgos altos y extremos en materia de corrupción, derechos humanos o derechos laborales.

Por otro lado, los riesgos asociados a las empresas de telecomunicación son muy diversos¹⁶⁵³. La Comisión Europea señala riesgos en los trabajadores de la compañía por abusos, libertad y seguridad de las personas, condiciones de trabajo, discriminación, libertad sindical... que son relevantes para Telefónica ya que muchos de los países en los que opera tienen riesgo extremo (Colombia y Guatemala) y alto (México, Argentina...) de incumplimiento de derechos laborales y riesgos altos de discriminación (Brasil, Chile, Perú, El Salvador, República Checa, Eslovaquia...). Estos riesgos también aplican a la cadena de suministro, con una mención especial a los call centers.

En cuanto a los riesgos ambientales de las operaciones que aplican a Telefónica se centran en la gestión y el reciclaje de residuos electrónicos y eléctricos y el uso de energía. Estos aspectos también son relevantes en su cadena de suministro, siendo los más significativos los usos y vertidos de agua y desechos y la actividad minera.

La Comisión Europea también señala los riesgos de las restricciones gubernamentales, sobre todo orientadas a contenidos. Estos riesgos, que afectan principalmente a los consumidores, son la libertad de expresión, el derecho a la privacidad y el derecho del menor. La protección de estos derechos es fundamental y el rol de los estados y la legislación es fundamental¹⁶⁵⁴. En los países latinoamericanos donde el riesgo de corrupción es extremo/alto y las relaciones con los gobiernos pueden ser muy variables estos derechos cobran especial relevancia.

En general, Telefónica opera en países donde el riesgo de violación de los derechos humanos es extremo (Colombia y México) o alto (Brasil, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Perú y Venezuela)¹⁶⁵⁵.

Además de estos riesgos generales, Telefónica contempla otros en su matriz de materialidad como la transparencia, la accesibilidad o la calidad del servicio¹⁶⁵⁶.

Telefónica basa todos los compromisos en materia de responsabilidad social en el Código Ético denominado "Principios de Actuación de Telefónica". Para su supervisión e implantación cuenta con la Oficina de Principios de Actuación, integrada por las áreas corporativas de Recursos Humanos, Auditoría Interna, Secretaría General y Jurídica y Secretaría General Técnica de la Presidencia. Esta oficina también es la encargada de identificar e impulsar el desarrollo de las políticas necesarias para la adecuada aplicación y cumplimiento de cada uno de los principios.

¹⁶⁵³ Los riesgos sectoriales analizados se han tomado del documento: *ICT Sector Guide on Implementing the UN Guiding Principles on Business and Human Rights*, de la Comisión Europea.

¹⁶⁵⁴ *Protecting Human Rights in the Digital Age*, BSR, febrero de 2011.

¹⁶⁵⁵ <http://reliefweb.int/map/world/world-human-rights-risk-index-2014>

¹⁶⁵⁶ Informe de sostenibilidad 2013, p. 35.



Además, en 2013, redactaron su compromiso con los Derechos Humanos¹⁶⁵⁷, de momento sin consideración de política, que define sus factores clave y su modelo de implantación.

Ante la creciente preocupación por proteger la libertad de expresión y el respeto a la privacidad, Telefónica y otras empresas TIC crearon el Grupo de diálogo de la Industria de Telecomunicaciones para la Libertad de Expresión y de Privacidad. Este grupo desarrolló en 2013 los Principios Rectores para la Privacidad y la Libertad de Expresión¹⁶⁵⁸ que abordan estos derechos en el sector de las telecomunicaciones. En este sentido, Telefónica también ha elaborado un reglamento interno para el buen uso de internet por los niños.

Telefónica muestra su compromiso con las principales iniciativas de protección de los derechos en el ámbito general y de la empresa: la Carta Internacional de Derechos Humanos, los convenios de la OIT, los Principios Rectores y las Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE, entre otros.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

Telefónica no aporta ninguna información sobre su política fiscal aunque se ha adherido al Código de buenas prácticas tributarias del Foro de Grandes Empresas¹⁶⁵⁹.

En el Informe de sostenibilidad desglosa su contribución tributaria (impuestos soportados y recaudados) de 14 países en los que opera, de Centroamérica (agrupando 5 países) y un concepto genérico denominado "otros"¹⁶⁶⁰.

Telefónica afirma que no tienen actividad 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 los Convenios de Doble Imposición y de Intercambio de Información. Sin embargo Telefónica cuenta con sociedades domiciliadas en países que si son considerados como paraísos fiscales según otras instituciones y de acuerdo con la metodología empleada por el Observatorio de RSC¹⁶⁶¹.

Según la información que la empresa aporta en sus cuentas anuales y en otros documentos analizados se puede 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 Países Bajos, Luxemburgo, Irlanda y Delaware (EEUU) con un total de 13 sociedades.

¹⁶⁵⁷ *Ibidem*, p. 115.

¹⁶⁵⁸ *Ibidem*, p. 128.

¹⁶⁵⁹

http://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio_es_ES/ Segmentos /Empresas_y_profesionales/Foro_Grandes_Empresas/Codigo_de_Buenas_Practicas_Tributarias/Codigo_de_Buenas_Practicas_Tributarias.shtml

¹⁶⁶⁰ Informe de Sostenibilidad Corporativa 2013, pág. 21

¹⁶⁶¹ Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe



Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Telefónica Finance USA, L.L.C.	1209 N Orange St Wilmington, Delaware 19801-1120 United States	Mediación financiera
Telefónica International Holding, B.V.	Zuidplein 112 Twr H 13e Ve Amsterdam, 1077 XV Netherlands	Sociedad Holding
Telefónica Holding Atticus, B.V.	Holanda	Sociedad Holding
Telfisa Global, B.V.	Strawinskyiaan 1259 Tower D 12th floor Amsterdam, 1077 Netherlands	Gestión integrada de tesorería, asesoramiento y apoyo financiero a compañías del Grupo
Telefónica Global Activities Holding, B.V.	Holanda	Sociedad holding
Ecuador Cellular Holdings, B.V. (PAÍSES BAJOS)	Strawinskyiaan, 3105, Atium 7th - Amsterdam	Sociedad holding
Telefónica Chile Holdings B.V. (PAÍSES BAJOS)	Herikerbergwebr, 238, 1101CM - 23393, 1100DW Amsterdam Zuidoost	Sociedad holding
Telefónica Europe, B.V.	Strawinskyiaan 1259 ; tower D ; 12th floor 1077 XX - Amsterdam	Captación de fondos en los mercados de capitales.
Aliança Atlântica Holding B.V.	Strawinskyiaan 1725 – 1077 XX - Amsterdam	Sociedad Holding
Panamá Cellular Holdings, B.V.	Strawinskyiaan, 3105, Atium 7th - Amsterdam	Sociedad Holding
Telfin Ireland Ltd.	Irlanda	Financiación Intragrupo
Telefónica Luxembourg Holding, S.à.r.L.	26, rue Louvingny, L-1946- Luxembourg	Sociedad Holding
Casiopea Reaseguradora, S.A.	Luxemburgo	Actividades de reaseguros
Telefónica Insurance, S.A.	Luxemburgo	Realización de operaciones de seguros directos

Si bien el operar en paraísos fiscales no es ilegal pudiera existir un riesgo de que esta presencia responda a una estrategia de elusión fiscal, aspecto considerado socialmente irresponsable y no comprometida con el desarrollo de los países donde genera sus beneficios.

Tiene presencia además en otros países considerados paraísos fiscales, pero realizando actividades operativas propias del sector de actividad de Telefónica.

En cuanto a las subvenciones recibidas en 2013, éstas ascendieron a 42 millones de euros (51 millones de euros, el pasado año). 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, aspectos que se vienen evidenciando en los anteriores análisis.



4.2. Medioambiente

En el apartado medioambiental, Telefónica parte de un compromiso con el desarrollo sostenible, la protección del medioambiente y la reducción de sus impactos reflejados en los Principios de Actuación, que se concretan en la Política Ambiental aprobada en junio de 2009.

Estas políticas pasan por el cumplimiento de la normativa nacional, y en los casos en las que ésta resultase escasa o inadecuada, con normas más restrictivas o mediante sus compromisos voluntarios, sin detallarlos.

Según la información que se recoge en el Informe de Sostenibilidad, la gestión ambiental de la compañía se basa en cinco principios: la medición del desempeño ambiental (indicadores clave), la gestión global de riesgos, el cumplimiento legal ambiental, el sistema de gestión ambiental global y la ecoeficiencia. A pesar de que informa de manera muy genérica sobre algunos impactos: riesgos de existencia de pasivos ambientales, de gestión inadecuada de residuos, riesgos de cambio climático en operaciones, entre otros; no informa de manera detallada por país de los principales riesgos en materia medioambiental ni de los principales impactos que ha podido tener en este sentido.

La información sobre impactos se centra en residuos, emisiones, consumo de materias primas (sólo agua, papel y energía eléctrica) y campos electromagnéticos. El consumo de materias primas que aporta en el Informe de Sostenibilidad es el del total del grupo, para conocer los datos por país hay que acudir a la web al denominado "Atlas de Telefónica"¹⁶⁶², aunque sólo aporta información para 8 indicadores ambientales y con un desglose por país sólo para 12 países, cuando el grupo opera en 29. Telefónica destaca un descenso del 20% en el consumo de agua, pero no menciona el aumento del consumo de papel en oficina¹⁶⁶³.

Al igual, la información sobre los residuos está limitada a la totalidad del grupo. Informan sobre su principio de eco-eficiencia 3R: Reducir, Reutilizar y Reciclar, aplicado a los residuos eléctricos y electrónicos. No dan información sobre el tipo y tratamiento de los residuos peligrosos cuando es una de las partidas que se ha visto incrementada respecto al pasado año¹⁶⁶⁴.

Para los temas "energía y cambio climático", Telefónica tiene metas definidas: de 2007 a 2015, reducir un 30% el consumo eléctrico de red y un 10% el de los empleados (edificios y operativa) y del 2010 al 2020 reducir un 30% sus emisiones de CO₂. Telefónica no aporta información sobre emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de manera desglosada por país, sólo aporta datos consolidados del grupo comparados desde el año de inicio. Este año, no se observa progresión en ninguno de los tres objetivos¹⁶⁶⁵. El cálculo de las

¹⁶⁶² Atlas de Telefónica. <http://atlas.telefonica.com/>

¹⁶⁶³ En la tabla de indicadores (Informe sostenibilidad 2013 p. 201) indica un descenso en el consumo de papel. En la herramienta Atlas, el consumo aparece desglosado por consumo en oficina y facturas electrónicas. La reducción total se debe al aumento de las facturas electrónicas, no al uso de papel en oficina.

¹⁶⁶⁴ En la tabla de indicadores (Informe sostenibilidad 2013 p. 201) detallan la cantidad de residuos de baterías de grupos electrógenos.

¹⁶⁶⁵ Informe de Sostenibilidad 2013, p. 185.



emisiones se realiza según el protocolo de GEI, la Norma ISO 14064 y la recomendación ITU-T L.1420. Los datos energéticos y de emisiones son verificados por AENOR.

Telefónica describe diferentes iniciativas sobre eficiencia energética, tanto propias – reducción del consumo de combustibles fósiles e incremento de la compra de energía proveniente de fuentes renovables- como para terceros -servicios Green TIC y las Smart Cities. El enfoque es muy positivo, basado en la innovación tecnológica, sin aportar mediciones concretas y comparadas ni consumos desglosados por fuentes, ni por actividades ni por países.

Respecto al sistema de gestión ambiental global afirman que está basado en la ISO 14001 y que en 2013, el 60% de las empresas del grupo estaban certificadas. Telefónica no aporta datos comparativos en su informe sobre el progreso de éstas, pero comparándolo con el informe del pasado año se observa que han avanzado en la certificación de Telefónica Eslovaquia. Es interesante resaltar que las operaciones faltantes por certificar se encuentran todas en Latinoamérica (Brasil, Chile, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá, Venezuela y Uruguay).

Telefónica se compromete con el principio de prevención en su Política Ambiental. Al trabajar bajo un sistema de gestión ambiental basado en ISO 14001 se asume que hay acciones dirigidas a su cumplimiento, pero no se detalla ninguna. En cuanto al principio de precaución, la compañía asume el compromiso de respetarlo de forma general en la Política Ambiental, sin detallar los planes para cumplirlo.

En cuanto a las multas y sanciones relativas a incumplimientos asociados al medioambiente, se observa que Telefónica, en su resumen de indicadores GRI afirma que informan sobre ello en el capítulo de Gestión Ambiental, cuando no dan, en el mismo, ninguna información al respecto.

La información sobre gestión de la cadena de valor es una parte más desarrollada (que también incluye aspectos laborales y sociales). Telefónica cuenta, desde 2010, con una Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro que establece los requisitos mínimos éticos, laborales, sociales y ambientales que deben cumplir sus proveedores.

Para asegurar el cumplimiento realizan procesos de preevaluación y auditorías in situ. Para ello cuentan con diferentes herramientas de las que dan ciertos datos en la memoria¹⁶⁶⁶:

- EcoVadis, para proveedores de riesgo. Esta evaluación es realizada por una fuente externa e independiente. El resultado del primer años ha sido de 86 proveedores evaluados y 36 en proceso.
- Plan anual de auditorías Corporativas: 100 auditorías realizadas, 12 de ellas en Reino Unido (informa de la puesta en marcha de 7 planes de mejora, pero no detalla los problemas detectados) y el resto realizadas en Latinoamérica evaluando el desempeño.
- Aliados: programa para Latinoamérica mediante el que se han realizado más de 14.400 auditorías administrativas, más de 1.400 auditorías in situ (más de 750 planes de mejora) y más de 9.000 cursos a empresas aliadas. o los programas Aliados y Marco Polo).

¹⁶⁶⁶ Ibidem, p. 86-93.



Al igual que años anteriores se echa en falta 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 suministro¹⁶⁶⁷.

4.3. Protección de los derechos humanos

El compromiso con los derechos humanos (DDHH) de Telefónica está detallado en sus Principios de Actuación, aprobados por el Consejo de Administración en 2006, y son de aplicación a todos los empleados, países y empresas del grupo.

Entre los principios de actuación, Telefónica contempla el rechazo al trabajo forzoso y al trabajo infantil. Del trabajo forzoso no se aporta mayor información, sin embargo, la compañía ha asumido como propio el reto de erradicar el trabajo infantil en América Latina (y de proteger los derechos del menor) mediante diferentes programas como "Aquí estoy y actúo" que se orienta a la erradicación del trabajo infantil en su cadena de valor o el programa Proniño, educación para menores en riesgo o ex trabajadores.

Se observa que desde la aprobación de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, en 2011, Telefónica está intentando adaptar sus políticas a los mismos. Muestra de ello es su compromiso formal con los DDHH (actualmente es un documento inserto en la memoria de sostenibilidad¹⁶⁶⁸) y la evaluación sobre el estado de los mismos que realizó el pasado año la empresa BSR¹⁶⁶⁹. De las conclusiones de este estudio, Telefónica sólo presenta un gráfico¹⁶⁷⁰ sobre los riesgos y oportunidades en DDHH y una breve descripción de las áreas de trabajo prioritarias.

A pesar de este trabajo, el grupo no concreta cuáles son sus principales impactos en derechos humanos por país y por operaciones. Tampoco define estos impactos y riesgos por parte de sus proveedores. En sus Principios de Actuación y su manual de compras responsables, Telefónica exige a sus proveedores adaptar sus principios de actuación o contar con algún tipo de código de conducta que recoja esos aspectos. Sin embargo, no identifica los principales riesgos e impactos de sus proveedores cuando existen denuncias sobre violaciones a los derechos humanos de algunos de sus principales proveedores¹⁶⁷¹. No obstante hace énfasis y declara como requisitos mínimos la no existencia de trabajo infantil, trabajo forzado, riesgo en las condiciones laborales, maltratos y cumplimiento de la legislación ambiental¹⁶⁷².

La única excepción en la que profundiza más sobre riesgos en materia de derechos humanos en la cadena de suministro es en lo relacionado con el comercio responsable de minerales, al que dedica un apartado amplio. Ante las violaciones sistemáticas de los

¹⁶⁶⁷ Afirman que cuentan con más de 15.700 proveedores adjudicatarios procedentes de 73 países (Informe de Sostenibilidad 2013, p. 82).

¹⁶⁶⁸ Informe de Sostenibilidad 2013, p. 115.

¹⁶⁶⁹ <http://www.bsr.org/en/our-insights/case-study-view/telefonica-assessing-human-rights-risks-and-opportunities>

¹⁶⁷⁰ Informe de sostenibilidad 2013, p. 106.

¹⁶⁷¹ Por ejemplo: [Apple detecta trabajo infantil en socios, Brasil acusa de explotación a Samsung...](#)

¹⁶⁷² Documento: Requisitos mínimos de sostenibilidad para la cadena de suministro.



derechos humanos de la extracción y comercialización de ciertos minerales utilizados en dispositivos eléctricos y electrónicos (denominados también 3TG) en la República Democrática del Congo y otros países de la región de los grandes lagos africanos e Indonesia, Telefónica aclara su posición al respecto e informa de su sistema de evaluación y requisitos para los proveedores que usen minerales de la zona de conflicto. Aún así, pese a que la información cualitativa es amplia, se echa de menos información cuantitativa relativa al número de proveedores con riesgos en este ámbito y el número de auditorías realizadas como sus resultados.

En relación a los derechos de los indígenas, en su documento de compromiso con los DDHH, se adhiere a la Convención 169 de la OIT sobre los derechos sobre los pueblos indígenas y tribales. Entre las actuaciones concretas a realizar en materia de derechos humanos, sólo contempla, entre sus 15 asuntos prioritarios, el idioma. Este asunto se concreta en Perú y Venezuela en ofrecer atención al cliente en lenguas indígenas y en España, en las lenguas autonómicas. Así mismo, en el informe integrado, mencionan una iniciativa en Nicaragua sobre contratación de mujeres de las comunidades locales.

Sería recomendable conocer el análisis de la situación de los pueblos indígenas en los países y zonas en las que opera Telefónica y sus sistemas para velar por sus derechos.

Los mecanismos de acceso a remedio para violaciones de los DDHH que describe Telefónica son muy básicos. Para las dudas o reclamaciones de los empleados cuenta con un canal de denuncias en su intranet y para el resto de los grupos de interés alude a los “mecanismos establecidos en los diferentes portales del grupo”, que son o redes sociales o direcciones de correo a las que remitir las denuncias de forma personal o anónima.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

El grupo Telefónica cerró el ejercicio 2013 con una plantilla de 126.730 empleados, un 4,9% menos que el año anterior (6.533 personas), debido, según la empresa, “al impulso por la eficiencia en la organización, lo que permite mantener la capacidad de innovación de Telefónica, dado el entorno de dificultades que atraviesa el sector¹⁶⁷³”. En 2013, finalizó el Expediente de Regulación de Empleo 2011-2013 de Telefónica de España que supuso el despido de 6.830 empleados¹⁶⁷⁴.

El alcance de la información sobre derechos de los trabajadores está muy limitado ya que no aporta datos por países ni por tipo de contrato (sólo los fijos, en el Atlas). La única información que desglosa por país es la relativa al número total de empleados. Al igual que años anteriores, la información sobre la plantilla no incluye datos sobre trabajadores contratados a través de ETT o subcontratados.

Las cifras de inversión por empleado y salariales parecen contradictorias. Afirman en el informe integrado que la inversión en empleados (ítem que no describe qué incluye) que se situó en 2013 en 6.690 millones de euros, un 13,2% menos que el pasado año¹⁶⁷⁵;

¹⁶⁷³ Informe de Sostenibilidad 2013, p. 50.

¹⁶⁷⁴ Telefónica ultima el cierre del ERE y coordina salidas con incorporaciones, http://cincodias.com/cincodias/2013/10/30/empresas/1383114387_386051.html

¹⁶⁷⁵ Informe integrado 2013, pg. 27.



mientras que según el informe de sostenibilidad los gastos salariales totales ascendieron a 7.208 millones de euros en 2013, también con una reducción del 15,9%¹⁶⁷⁶.

En materia salarial, en sus Principios de Actuación, la empresa se compromete a entregar una “compensación justa y adecuada al mercado laboral en el que desarrollamos nuestras operaciones”, además de aportar información a los trabajadores sobre salarios y políticas retributivas. Esta compensación “justa y adecuada” se puede verificar en la información comparativa entre el salario base de ciertos países y el salario base ofrecido por Telefónica. No obstante, en esta comparación, sólo se hace para 8 países y no aportan datos de la evolución temporal de ambos salarios.

Tampoco se publica en la memoria los datos salariales medios por país ni por escala profesional, ni por género. En relación al salario por género, se ofrecen datos de desviación entre el salario base de hombres y mujeres –desglosado en gerentes y mandos medios– sólo para España, Reino Unido y Brasil, alegando que son los mercados más materiales sin determinar el criterio aplicado para definir la materialidad cuando, por ejemplo, si se tiene en cuenta el número de empleados Argentina y Perú son más relevantes que Reino Unido y no ofrecen sus datos. Tampoco ofrecen información de la desviación salarial por género de todas las categorías profesionales, destacando entre ellas la de directivos. Es interesante resaltar, que esta comparativa salarial se realiza en función del salario base y no del salario total, en dónde los complementos salariales y extrasalariales son los verdaderos índices de discriminación.

El compromiso con la libertad sindical y negociación colectiva de Telefónica es claro y conciso¹⁶⁷⁷. Sólo el derecho a la libertad de asociación está contemplada en los principios de actuación de forma completa, incluyendo la “no tolerancia de represalias o acciones hostiles contra empleados que participen en actividades sindicales”. Asimismo, se compromete a cumplir con los convenios de la OIT.

A pesar de estos compromisos no hay evidencia de la existencia de mecanismos que garanticen el respeto por estos derechos en todos los países. Sólo aportan datos sobre el número de trabajadores con convenio negociado (60,7%, unas 11.000 personas menos) pero no, sobre el número de empleados sindicados. Informan sobre la situación de 3 convenios negociados en España, a nivel europeo y la situación en Colombia, Perú, Brasil y Argentina, obviando la situación de otros países donde los derechos a la sindicación y a la negociación colectiva son débiles. Esta información debería ser ampliada por las críticas que han supuesto en el pasado para la empresa y la situación legal/de facto que se da en ciertos países en los que opera¹⁶⁷⁸.

En relación al acoso, la empresa lo rechaza en sus principios de actuación: “no toleramos, ni directa ni indirectamente, ningún tipo (...) amenazas, coacción, abuso, violencia o intimidación en nuestro entorno laboral”, pero no da ninguna información en su memoria de sostenibilidad respecto a políticas, protocolos o planes que se desarrollen al respecto.

Al igual, el rechazo a la discriminación es total: “Impulsamos la igualdad de oportunidades y tratamos a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la

¹⁶⁷⁶ Informe de Sostenibilidad 2013, p. 200.

¹⁶⁷⁷ Informe de sostenibilidad 2013, p. 72.

¹⁶⁷⁸ <http://survey.ituc-csi.org/Barriers-to-collective-bargaining.13690.html?lang=en>



raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares”.

Mencionan algunos proyectos como el programa piloto del proyecto de diversidad que inició en 2012, la constitución del Comité de Diversidad Europeo, Women in Leadership o el test de prejuicios pero no informan sobre el contenido de los programas o avances en diversidad.

En cuanto a género, sólo aportan datos del total de mujeres (38,3%) y del número de directivas (21%).

En el capítulo de diversidad, Telefónica publica el cumplimiento con la cuota de reserva de puestos de trabajo para personas con discapacidad establecida por ley en España y la leve mejora en el ratio (del 3,04% en 2012 al 3,2% en 2013). El número total de personas con discapacidad, se da en los anexos, pasando de 1.070 en 2012 a 961 en 2013 (un 10,1% menos) y sin desglose por países¹⁶⁷⁹.

En cuanto al compromiso de la compañía de proporcionar un entorno laboral seguro y saludable, Telefónica cuenta con un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales que garantiza la integración de la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los procesos. En 2013, inició el proceso de certificación OHSAS en las 36 empresas del grupo en España y consiguió la certificación en Telefónica Reino Unido. Del resto de los países sólo aporta una breve información de las actividades más relevante del año en relación a su sistema de gestión de salud y seguridad.

En cuanto a la información cuantitativa, sólo publica la tasa de incidencia, ratio de gravedad y duración media de manera agregada para Europa y Latinoamérica; y la tasa de accidentes, de enfermedades profesionales, de días perdidos y de absentismo de forma consolidada para el grupo. Telefónica afirma: “se aprecia una disminución en las ratios de gravedad, tasa de duración media y tasa de incidencia en la región de Europa como consecuencia de las políticas aplicadas en materia de seguridad y salud. En el caso de Latinoamérica es la ratio de gravedad el que muestra un descenso más apreciable¹⁶⁸⁰”. Sin embargo, en el gráfico que acompaña el texto, las cifras indican lo contrario¹⁶⁸¹. Estos datos, están desagregados por países y zonas en el Atlas¹⁶⁸².

Telefónica no aporta un informe de los riesgos en cuanto a seguridad de sus actividades, pero afirma que en sus comités hay representación paritaria de los representantes de los trabajadores en todas las regiones.

Respecto a los proveedores recoge una serie de criterios en la Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro relativos a los derechos de los trabajadores. En esta política se indica que las compañías proveedoras deben cumplir la legislación nacional y cualquier otra normativa o directriz que afecte a lo recogido en la política y en caso de conflicto se deberán aplicar las normas más estrictas.

¹⁶⁷⁹ Informe de sostenibilidad 2013, p. 200.

¹⁶⁸⁰ Informe de sostenibilidad 2013, p. 77.

¹⁶⁸¹ Las cifras de 2012 han sido contrastadas con la memoria del año anterior y son correctas. Las cifras de 2013 no han podido ser contrastadas ya que los datos aportados en la memoria se refieren a Latinoamérica y a Europa y en Atlas como Hispanoamérica + Brasil y España + resto de Europa, respectivamente.

¹⁶⁸² Los datos de 2013 sí coinciden en Atlas y en la memoria, no así los de 2012.



4.5. Impacto en la comunidad

El concepto de comunidad y la influencia que la empresa tienen en la misma está recogida en el concepto de sostenibilidad que utiliza Telefónica siendo consciente de que es la sostenibilidad lo que “afianza la legitimidad para operar y permitir el desarrollo sostenible de las comunidades en las que Telefónica está presente”.

Así mismo, la compañía distingue con claridad el concepto de RSC del de acción social, sin confundirlas. Desarrolla su labor acción social tomándola como parte de su dimensión social, pero sin dejar de lado las dimensiones económica, medioambiental y otros aspectos de la dimensión social de la empresa.

En el informe de sostenibilidad identifican varios stakeholders externos. Afirman que existe un diálogo con ellos, aunque no describen los mecanismos utilizados. Ese diálogo es relevante para la empresa ya que lo toman en consideración para la definición de los asuntos específicos relevantes, habiendo identificado previamente el impacto que generan en los mismos. Aunque explique el proceso, Telefónica no informa sobre las prioridades concretas de cada stakeholder ni el grado de influencia que ha tenido su opinión para elaborar la matriz de materialidad.

A pesar de contar con un sistema de medición de riesgo global, que contempla asuntos sociales y medioambientales, Telefónica no ofrece información sobre sus impactos en las comunidades. Por el contrario, sí ofrece información sobre su “contribución al progreso local¹⁶⁸³” en 14 de los países en los que opera¹⁶⁸⁴. Entre ese impacto que describe, ofrece datos del número de proveedores locales y el porcentaje de las compras que se realizan localmente. El porcentaje de compras locales que realizó el grupo en 2013 fue de 83,9% (un 4,5% más que el pasado año).

Asimismo, Telefónica promueve el uso de las TIC como herramienta de desarrollo y muchos de sus programas de acción social tienen las TIC como elemento central. También, sus programas para los sectores menos favorecidos se centran en crear acceso a estas tecnologías en las comunidades.

La inversión social de la compañía descendió el pasado año un 18,5% (aunque se mantiene el porcentaje si se compara con los ingresos del grupo), situándose en 128,88 millones de euros.

4.6. Corrupción

El compromiso de Telefónica para luchar con la corrupción se encuentra en sus principios de actuación bajo el subtítulo de integridad, que mayormente se refiere al conflicto de intereses y al soborno. No obstante, también tiene un posicionamiento anticorrupción en

¹⁶⁸³ Informe de sostenibilidad 2013, p. 18.

¹⁶⁸⁴ En estos datos, aparen agregados: Centroamérica + Venezuela y República Checa y Eslovaquia.



otros documentos en los que manifiesta su compromiso de “tolerancia cero con el fraude y la corrupción”.

No hay evidencia de que el grupo cuente con una política anticorrupción como tal, pero se refiere a otro tipo de normativas como la “Normativa corporativa sobre regalos, invitaciones y gastos de representación”, la “Normativa sobre aprobación de patrocinios” y las normativas que regulan las compras y contrataciones de la empresa. Además de la mención a normativas internas, en el informe de sostenibilidad se explica de manera muy general el control y seguimiento de las mismas por diferentes órganos internos, pero más allá de esta descripción, no se aporta información más concreta acerca de los procedimientos que permiten el control de la corrupción. La transparencia en este sentido es relevante máxime cuando Telefónica opera en países con un alto riesgo en corrupción según Transparencia Internacional, como Nicaragua, Guatemala o Venezuela¹⁶⁸⁵.

Se echa de menos que Telefónica explique su política y mecanismos implantados para evitar el blanqueo de capitales. Este aspecto era explicado en informes de sostenibilidad anteriores y desde el año 2012 ha desaparecido cualquier mención.

La oficina de Principios de Actuación recibió 77 comunicaciones a través de su canal de Principios de Actuación, 14 de ellas fueron evaluadas como procedentes, una de las cuales fue por corrupción. Telefónica no concreta las causas que motivaron la denuncia o qué medidas tomaron ante ésta. Telefónica debería dar más detalles del alcance de los datos que presenta, ya que parece una cifra relativa a España, ya que en Brasil¹⁶⁸⁶ se recibieron 177 denuncias (9 de ellas procedentes y relacionadas con corrupción) y en Chile, 36 (sin detallar cuántas fueron por corrupción)¹⁶⁸⁷.

Además, el equipo de Auditoría interna e inspección realizó 980 trabajos en la totalidad de las empresas y países en los que el Grupo mantiene intereses. Se detectaron casos de mal uso y apropiación de los bienes de la empresa que concluyeron con el despido de 99 personas. La empresa afirma que fueron casos de relevancia poco significativa y en los que no hubo altos directivos implicados, pero sin dar mayor detalle sobre las causas, el país de procedencia, la resolución de los casos y medidas tomadas.

Se echa de menos que Telefónica aporte información más completa sobre los casos de corrupción detectados dentro del grupo, sobre todo cuando tiene denuncias en este sentido¹⁶⁸⁸.

A la vista de la información se considera insuficiente la aportada por Telefónica en esta materia. La transparencia en la información sobre este aspecto es crucial dado que Telefónica es receptora de subvenciones públicas y licitadora de concursos públicos.

La empresa cuentan con un sistema de gestión de riesgos, control y evaluación que incluye todas las áreas (proveedores, corrupción y soborno, ambientales...) Sin embargo, la única información detallada a este respecto se aporta en el informe de gobierno corporativo, y está referida a los riesgos de error o fraude en la información financiera y los procesos de

¹⁶⁸⁵ <http://www.transparency.org/cpi2013/results>

¹⁶⁸⁶ Relatório Anual de Sustentabilidade 2013, Telefónica – Vivo, p. 22.

¹⁶⁸⁷ Informe de Sostenibilidad Corporativa - Telefónica en Chile 2013, p. 21.

¹⁶⁸⁸ http://ccaa.elpais.com/ccaa/2013/09/23/catalunya/1379936507_773707.html



evaluación y control de la misma. No hay información sobre los sistemas de gestión de riesgos para otras áreas o formas de corrupción.

En los principios de actuación, Telefónica se declara políticamente neutral y rechazan la financiación a partidos políticos, pero más allá de esta afirmación, no hay ninguna evidencia de mecanismos y/o protocolos implementados que aseguren el cumplimiento de este compromiso. Añadido a esto, en la tabla de indicadores GRI afirma que desarrollan el indicador de “Contribuciones a partidos políticos” en el capítulo de ética y cumplimiento, en el que no hacen ninguna referencia al mismo. Sería deseable que Telefónica aportase una información más completa sobre este aspecto y deberían aclarar por las interpretaciones que se le puede dar al concepto “contribuciones a partidos políticos”¹⁶⁸⁹.

En cuanto a la actividad de lobby, sólo menciona la participación en diferentes foros y organizaciones sectoriales para impulsar ciertas políticas públicas en áreas medioambientales, del mundo digital o sostenibilidad, pero sin mayor detalle. Como parte del diálogo con los stakeholders confirman que hay diálogo organizado geográficamente con los responsables de los servicios de telecomunicaciones, de innovación, de consumo, educativas, sociales, reguladoras, económicas, etc. de organizaciones gubernamentales. En ningún caso aporta información de cual es el papel y actividad que realiza Telefónica en dichas organizaciones y foros.

Además de la información que aporta Telefónica, se tiene constancia de la pertenencia a organizaciones (ya sean grupos de presión, lobbys o consultoras de asuntos y/o relaciones públicas) como el European Services Forum¹⁶⁹⁰ en Bruselas, Quiller en el Reino Unido¹⁶⁹¹ o el Consejo Empresarial para la Competitividad, lobby de las 17 grandes empresas españolas¹⁶⁹², de las cuales también se desconoce la actividad que realiza Telefónica en las mismas.

Por otro lado Telefónica está registrada¹⁶⁹³ como lobista en el registro voluntario de la Unión Europea, reportando unos gastos de lobby durante 2013 de 2.539.500 de euros y unas subvenciones recibidas de 6.975.000 de euros. En el mismo registro confirman su interés en el lobby a nivel regional, europeo y mundial.

Otro aspecto que Telefónica no refleja en su memoria de sostenibilidad es la contratación de ex políticos y altos cargos de la administración pública. Tal es el caso de la contratación como asesor para Latinoamérica y Europa de Rodrigo Rato¹⁶⁹⁴, aspecto altamente polémico tras su paso por Bankia. Dada la repercusión social de estos hechos y ante la alerta social derivada del fenómeno de “puertas giratorias” entre la política y sector privado, se considera que es un aspecto material para los grupos de interés y sociedad en general que la empresa lo aborde en su memoria.

¹⁶⁸⁹ <http://www.lasegunda.com/Noticias/Politica/2014/10/970307/el-modelo-de-telefonica-aportes-reservados-a-todos-los-partidos-politicos>

¹⁶⁹⁰ [At your service: the European Services Forum's privileged access to the EU Commission](http://www.telegraph.co.uk/news/politics/9796803/Lord-Hill-faces-conflict-of-interest-claim-over-shares.html)

¹⁶⁹¹ <http://www.telegraph.co.uk/news/politics/9796803/Lord-Hill-faces-conflict-of-interest-claim-over-shares.html>

¹⁶⁹² <http://www.abc.es/economia/20140508/abci-rajoy-empresarios-201405072020.html>

¹⁶⁹³ <http://ec.europa.eu/transparencyregister/public/consultation/displaylobbyist.do?id=52431421-12&isListLobbyistView=true>

¹⁶⁹⁴ Telefónica incorpora a Rodrigo Rato como consejero para Latinoamérica y Europa

<http://www.publico.es/448395/telefonica-incorpora-a-rodrigo-rato-como-consejero-para-latinoamerica-y-europa>



4.7. Protección de los consumidores

Sobre el derecho de los consumidores, el compromiso que asume Telefónica en sus Principios de actuación se limita a la calidad de los productos y servicios y a ofrecer un precio ajustado. Así mismo, se comprometen a facilitar “toda la información necesaria para satisfacer a nuestros clientes si en algún momento están disconformes con nuestros productos y servicios”. Cuenta con una comisión específica dedicada a la Calidad del Servicio y Atención Comercial.

La información cuantitativa relativa a los derechos de los consumidores que ofrece Telefónica es escasa. Sólo dedica un apartado a la calidad del servicio y la atención al usuario que miden mediante el índice de satisfacción al cliente, del que dan datos agregados por zonas geográficas y su variación respecto al ejercicio anterior. En 2013, la satisfacción de los clientes europeos mejoró (+0,19%), y la de los latinoamericanos, descendió (-0,22%). Al contrario que otros años, no indica el porcentaje de clientes insatisfechos. En cuanto a la calidad del servicio en España, la empresa publica en su web los índices de calidad exigidos por ley.

En cuanto a las reclamaciones, Telefónica informa de las cifras de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, según las cuales Movistar es la operadora que menos quejas recibe (0,88 reclamaciones por cada 10.000 usuarios¹⁶⁹⁵). En relación a estos datos, la compañía sólo aporta datos para aquellas áreas en las que está por encima del resto de competidores. Sin embargo obvia el dato de internet móvil en la que es la primera compañía por reclamaciones.

A pesar de la diversidad de medios disponibles para quejas, reclamos o consultas, Telefónica no aporta ninguna información ni dato sobre las reclamaciones recibidas en sus centros de atención al cliente (en su comunidad virtual se observa el alto número de reclamaciones¹⁶⁹⁶), donde probablemente se refleje mejor la situación de la empresa ya que entre las asociaciones de consumidores y usuarios la percepción es bastante diferente. Tal es el caso de la organización de consumidores FACUA, que en su encuesta anual 2013, Movistar fue finalista en las categorías peor empresa del año, el peor anuncio del año e incluida como parte del sector, en una de las peores prácticas empresariales del año¹⁶⁹⁷. Además, las reclamaciones en estas organizaciones de consumidores sobre las prácticas de la compañía son numerosas al igual que las sanciones por calidad de servicio, prácticas monopólicas, competencia desleal, tarifas¹⁶⁹⁸. Algunas de estas sanciones, las que todavía están en proceso, están recogidas en informe financiero por países, pero hay muchas otras que se obvian¹⁶⁹⁹.

¹⁶⁹⁵ Dato semestral http://www.usuarioteleco.es/Destacados/Datos%20oficina/Datos_OAUT_ISEMESTRE_2013.pdf

¹⁶⁹⁶ <http://comunidad.movistar.es>

¹⁶⁹⁷ <http://www.facua.org/encuesta/lapeorempresa2014.php>

¹⁶⁹⁸ FACUA denuncia a Movistar, Orange, Jazztel, Ono y Phone House por 'multar' amagos de portabilidades

FACUA denuncia ante Hacienda a seis telecos por cobrar IVA en penalizaciones por baja

Lo logramos: Movistar pondrá fin al mayor fraude denunciado por FACUA en los últimos años #liberamimovil

Telecos penalizan ilegalmente por recibos devueltos, retrasos o restablecimientos de servicio

Andalucía anuncia multas por importe de 920.000 euros a Movistar por tres infracciones muy graves

FACUA denuncia a Movistar por penalizar con 50 y 100 euros la cancelación de portabilidades

Multa de 67 millones a Movistar por un acuerdo ilegal de no competencia con Portugal Telecom, (provisionada en las cuentas anuales).

¹⁶⁹⁹ Informe financiero 2013, p. 82, 275



Asimismo, se echa en falta las cifras por países del Servicio de Defensa del Cliente, una instancia independiente que tramita las reclamaciones, que habiendo pasado por los trámites regulares, no han sido contestadas o en las que el usuario no está de acuerdo con su resolución. Tampoco se han encontrado referencias a los mecanismos de compensación a los consumidores, a parte de las indemnizaciones obligatorias incluidas en los contratos por incumplimiento de los niveles de calidad.

En los Principios de actuación Telefónica se compromete con sus comunicaciones y publicidad: "Somos honestos con nuestros clientes, aportándoles siempre información veraz, clara, útil y precisa al comercializar nuestros productos. Además, comprobamos que cumplen todas las especificaciones requeridas y publicitadas". Este compromiso se materializa en Telefónica España siendo socios de Autocontrol, pero no hay evidencias de que se cumpla con este compromiso en otros países, donde la regulación al respecto pudiera ser más laxa. Aun así, Telefónica, tuvo varias denuncias en 2013 ante esta entidad por publicidad engañosa y competencia desleal¹⁷⁰⁰.

Un año más, las recomendaciones establecidas en el informe de revisión independiente por parte de Ernst & Young, en su informe de revisión de la memoria, recomienda mejorar la información relativa a quejas y reclamaciones.

En cuanto al uso de sus productos/servicios, Telefónica aporta información en sus diferentes portales sobre el buen uso de los servicios y de los campos electromagnéticos, actualmente la principal preocupación de los efectos sobre la salud de la telefonía móvil.

También, describen su programa "servicio universal" que consiste en mecanismos de financiación para extender el acceso a las telecomunicaciones de toda la población con una mínima calidad y a precios asequibles. Se ofrece en Argentina, Brasil, Colombia, España, Perú, República Checa, Venezuela y Ecuador. El pasado año invirtieron mas de 250 millones de euros en este servicio, cifras que desglosan por países.

4.8. Gobierno corporativo

Telefónica publica anualmente dos informes de gobierno corporativo: los requeridos por la CNMV (nuevo modelo obligatorio a partir de enero de 2014 y que afecta por tanto a la información referida al ejercicio 2013) y por la SEC (20-F Form). Asimismo, publica el Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros, cuya aprobación depende del Consejo de administración y se vota, de forma consultiva, en la Junta general de accionistas. Cabe señalar, que en esta votación, sólo el 54,07% de los accionistas votaron a favor y el 36,76% votaron en contra¹⁷⁰¹, lo que es relevante debido a la polémica que generan estas remuneraciones entre los accionistas¹⁷⁰².

¹⁷⁰⁰ http://www.autocontrol.es/pdfs/pdfs_resoluciones/rest1629.pdf

<http://www.programapublicidad.com/autocontrol-estima-la-reclamacion-de-un-particular-contra-la-publicidad-de-telefonica-por-el-caracter-enganoso-del-mensaje-movistar-fusion-financiacion-iphone-5-por-27-e-mes/#.VGSrUb43Ex0>
<http://www.adslzone.net/article12254-autocontrol-pide-a-movistar-que-no-utilice-el-termino-ilimitado-en-su-tarifa-movistar-total.html>

<http://www.elmundo.es/elmundo/2013/01/23/economia/1358939058.html>

¹⁷⁰¹ http://www.telefonica.com/es/shareholders_investors/pdf/junta/2013/20140428_quorum_resultados_votacion.pdf

¹⁷⁰² <http://www.compromisoempresarial.com/carrusel/2013/06/la-junta-de-accionistas-de-telefonica-en-caida-libre/>



Otro aspecto llamativo es el incremento de cláusulas de blindaje que reportan. El pasado año, estas ascendían a 10, mientras que en el Informe de Gobierno corporativo de 2013 reportan que existen 55 beneficiarios de cláusulas de blindaje entre Consejeros ejecutivos, altos directivos y otros empleados¹⁷⁰³. Este aumento está relacionado con el nuevo modelo de informe de la CNMV y no quiere decir (aunque no se puede confirmar) que se hayan firmado 45 contratos nuevos con dichas cláusulas, sino que en el informe de gobierno corporativo del 2012 no se informaba de todas las personas sujetas a dichas cláusulas.

Las cláusulas de blindaje son autorizadas por el Consejo de Administración pero no por la Junta General de Accionistas, aunque indica que sí se informa a las mismas. Esta información tampoco se ha encontrado en el informe sobre la política de retribuciones, por lo que cabría pensar que la Junta General de Accionistas no es informada sobre las cláusulas de blindaje.

El grupo afirma que desde 2006 este tipo de contratos se limitan a una forma estándar, pero que en los contratos anteriores las indemnizaciones responden a “las circunstancias personales, profesionales y del tiempo en que se firmó dicho contrato”¹⁷⁰⁴.

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 en 2013. Se desglosa en sueldo/compensación, remuneración fija, dietas, retribución variable a corto plazo y otros conceptos. La retribución variable anual está vinculada a “la consecución de objetivos financieros, de negocio y de creación de valor”. Del mismo modo indica que “la política de retribuciones de Telefónica tiene por objetivo crear valor para el accionista de forma sostenible en el tiempo”, sin embargo no se han encontrado evidencias de que las retribuciones lleven asociadas objetivos de sostenibilidad.

En 2013, el importe total correspondiente a la retribución de los miembros del Consejo fue de 21.343.000 euros. De este importe, el Presidente, César Alierta, cobró 5.806.000 euros y tuvo una aportación a su sistema de ahorro de 1.023.193 euros¹⁷⁰⁵.

En el Consejo de Administración, compuesto por 18 consejeros, sólo hay una mujer consejera (que representa el 5,5% del total del consejo). Esta información es clara en el Informe de Sostenibilidad y en el de Gobierno Corporativo, sin embargo, en el Informe integrado¹⁷⁰⁶, Telefónica da cifras de forma que puede inducir a error, presentado el ítem como: “número de mujeres miembros del consejo”, que son dos, cuando una de ellas, la Vicesecretaria General y del Consejo de Administración de Telefónica, no tiene cargo de consejera.

Telefónica alega que el procedimiento de selección de consejeros “se basa en los méritos del candidato” y que “la búsqueda deliberada de mujeres que reúnan el perfil profesional necesario es una cuestión de principio”. No obstante, no describe medidas concretas para corregir esta situación.

¹⁷⁰³ Informe de Gobierno corporativo 2013, p.37.

¹⁷⁰⁴ Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros 2013, p.86.

¹⁷⁰⁵ Informe anual sobre las retribuciones de los Consejeros 2013, p. 108.

¹⁷⁰⁶ Informe Integrado 2013, p. 95.



La desigualdad también es patente en el equipo directivo, conformado por 15 personas y donde sólo hay dos mujeres¹⁷⁰⁷.

Telefónica cuenta con dos canales de denuncia. El primero es el llamado Canal de Denuncias SOX, creado en 2004 por requerimientos de la legislación estadounidense como sociedad cotizada en la bolsa de Nueva York. Este canal es exclusivo para empleados y las denuncias deben estar relacionadas con temas contables, control interno sobre contabilidad y cuestiones de auditoría. Es una canal confidencial y anónimo (se elimina la dirección del remitente sin que pueda rastrearse su origen).

El segundo canal es Canal de denuncias de los Principios de Actuación, en el que se puede denunciar cualquier tipo de incumplimiento, ya sea del código ético o alguna norma interna de la compañía como de las regulaciones aplicables a la compañía. Este canal está abierto a todos los stakeholders y asimismo es confidencial. En su información sobre denuncias, la empresa sólo ofrece información sobre el canal de principios de actuación dirigido a empleados.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,65**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,58**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **2,02**, situándose en el estadio de *información incompleta*.

Se observa que Telefónica tiene un concepto adecuado de sostenibilidad y Responsabilidad Social y lo muestra en la estructuración del informe, sin embargo, no presenta información homogénea para todas las operaciones y por área.

Uno de los principales problemas, que repercute en los resultados de la empresa, es el alcance de su sistema de gestión. En primer lugar, no queda claro en cuántos países opera Telefónica y qué tipo de actividades realiza en cada país. Telefónica informa que el informe se referirá únicamente a las operación de prestación de servicios de telecomunicaciones, menos la información referente a recursos humanos que incluye la información de todo el grupo, incluyendo las empresas menos materiales¹⁷⁰⁸. En esas actividades y por ende, en estos países, está basada la memoria, sin embargo, según el tipo de indicador, los agrupa por región, por continente o los detalla¹⁷⁰⁹, así que no se tienen datos homogéneos y comparables de todas las magnitudes.

En el capítulo explicativo sobre los principios de la memoria, Telefónica detalla su perímetro de información por capítulos para negocios core locales, otras filiales y centros corporativos, sin detallar que sociedades y países están incluidas en cada tipo. Además tampoco explica por qué se incluyen en cada capítulo un tipo de negocios y otros no.

¹⁷⁰⁷ Ibidem, p. 16-17.

¹⁷⁰⁸ Informe de Sostenibilidad 2013, p. 10.

¹⁷⁰⁹ Incluso cuando da información por países, la información de los 5 países centroamericanos está agrupada, a veces incluyendo en el mismo ítem los datos de Venezuela. También une en ocasiones la información de República Checa y Eslovaquia.



La empresa explica los principios utilizados para la elaboración de la memoria. La descripción de éstos es una adaptación de la descripción de los mismos por parte de GRI y de AA1000 en lugar de la explicación de la aplicación de los mismos en la empresa, salvo el perímetro, la materialidad y el diálogo con los stakeholder, que los explica en diferentes subcapítulos.

Se echa una mayor descripción de los procesos de participación de stakeholders ya que sólo hacen mención a los canales de participación online o al "diálogo", sin dar a conocer cómo es este diálogo o la participación efectiva en la definición de los asuntos materiales y estrategias de RSC.

Es interesante y positivo, que al inicio de cada capítulo y subcapítulo, presentan un gráfico de los asuntos materiales del mismo aunque se echa en falta más información sobre riesgos e impactos.

Respecto a los sesgos en la selección y exposición de la información, se observa que no presenta datos de manera equilibrada sobre la actuación de la organización pues hace más énfasis sobre los aspectos positivos (se centra mucho en innovación y emprendimiento) sin dar demasiada información sobre los negativos. Para cada tema describe los retos para el próximo año pero son muy generales, planteados de forma positiva y sin marcar objetivos cuantitativos. Las referencias a fuentes externas siempre se refieren a datos positivos, sin mencionar otras fuentes con información menos favorable.

La memoria esta basada en información cualitativa y la información cuantitativa se presenta en una herramienta online (Atlas de Telefónica). Sería recomendable que las cifras del Atlas se recogieran en la memoria para facilitar la visión global de la empresa y la comparabilidad con otros años.

La memoria se publica anualmente y está verificada por Ernst & Young bajo los términos de seguridad razonable y en la parte social, realizan un aseguramiento de la aplicación del LBG¹⁷¹⁰. A pesar de que el alcance no es completo, la información es clara, inteligible y accesible.

¹⁷¹⁰ London Benchmarking Group. Metodología para la medición, gestión y comunicación de programas de acción social.



3.3.6. Empresas del sector Servicios de Consumo

- **ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.**
- **AMADEUS IT HOLDING**
- **DISTRIBUIDORA INTERNACIONAL DE ALIMENTACIÓN S.A. (DIA)**
- **IAG - IBERIA**
- **MEDIASET**



ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A. (Abertis)

1. 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.

El objeto social de Abertis consiste en la construcción, conservación y explotación de autopistas en régimen de concesión; la gestión de concesiones de carreteras en España y en el extranjero; la construcción de obras de infraestructuras viarias; las actividades complementarias de la construcción, conservación y explotación de autopistas como estaciones de servicio, centros integrados de logística y/o transporte y/o aparcamiento, así como cualesquiera actividades relacionadas con infraestructuras de transportes y de comunicación y/o telecomunicaciones al servicio de la movilidad y el transporte de personas, mercancías e información, con la autorización que, en su caso, fuere procedente.

Alcance geográfico

Abertis opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Dentro del alcance del Informe de Responsabilidad Social Corporativa (clasificados por actividades):
 - Administración y gestión de infraestructuras de transporte (Autopistas): España, Francia, Puerto Rico, Argentina, Brasil y Chile.
 - Infraestructuras de telecomunicaciones: España.
- Fuera del alcance del Informe de Responsabilidad Social Corporativa (clasificados por actividades):
 - Administración y gestión de infraestructuras de transporte (Autopistas): Estados Unidos, Canadá, México, Colombia, Reino Unido, Irlanda, Hungría, Eslovaquia, Croacia y Polonia.
 - Infraestructuras de telecomunicaciones: Brasil, Estados Unidos, Venezuela y México.
 - Gestión y explotación de Aeropuertos: Estados Unidos, Bolivia, México, Colombia, Jamaica y Reino Unido.
 - Servicios financieros: Países Bajos y Estados Unidos.



Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, Abertis informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Index (World y Europe).
- STOXX Europe Sustainability.
- EURO STOXX Sustainability.

Normativa Internacional

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).

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.
- Carbon Disclosure Project: CDPLI, CDPPI.
- London Benchmarking Group.
- Norma Aseguramiento Sostenibilidad AA1000 Accountability (2008).
- Modelo de Excelencia EFQM (Calidad).
- Green House Gas Protocol.
- Sistema de Gestión de calidad ISO 9001.
- Sistema de gestión ambiental ISO 14001.
- Guía de Responsabilidad Social ISO 26000.
- Sistema de Seguridad y salud laboral OHSAS 18001.
- Modelo EDC de la Fundación Seeliger y Conde.

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 (2013)	http://www.abertis.com/dyndata/INFORME_DE_RESPONSABILIDAD_SOCIAL_CORPORATIVA_2013.pdf
Informe Anual (2013)	http://www.abertis.com/dyndata/ia_2013_es.pdf
Cuentas Anuales consolidadas e Informe de gestión consolidado (2013)	http://www.abertis.com/dyndata/CCAA_consolidadas_31.12.2013_con_IAGC_para_Web.pdf
Cuentas Anuales e Informe de gestión (2013)	http://www.abertis.com/dyndata/CCAA_Individuales_31.2.2013_con_IAGC_para_web.pdf
Informe Anual de Gobierno Corporativo (2013)	http://www.abertis.com/dyndata/IAGC_2013_-_%28fichero_CNMV%29_Definitivo_2.pdf



Estatutos Sociales (2013)	http://www.abertis.com/dyndata/2014_Estatuts_socials_amb_AK.pdf
Modificación del capítulo 5 de los estatutos sociales (2014)	http://www.abertis.com/dyndata/Nueva_redaccion_articulo_5_estatutos_01-04-2014.pdf
Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros (2013)	http://www.abertis.com/dyndata/IRC_30474764_V_%28formato_CNMV%29def.pdf
Informe de Responsabilidad Social Corporativa (2012)	http://www.abertis.com/dyndata/INFORME_DE_RESPONSABILIDAD_SOCIAL_CORPORATIVA_2012.pdf
Reglamento Interno de Conducta de en Materias Relacionadas con el Mercado de Valores (2005)	http://www.abertis.com/dyndata/29112005ricvigent.pdf
Reglamento de la Junta General de Accionistas	http://www.abertis.com/dyndata/2012_Reglamento_junta_4v_clean.pdf
Informe de auditor referido al SCIIF (2013)	http://www.abertis.com/dyndata/ABERTIS_Informe_de_revision_SCIIF_2013_2.pdf



2. Tablas de resultados

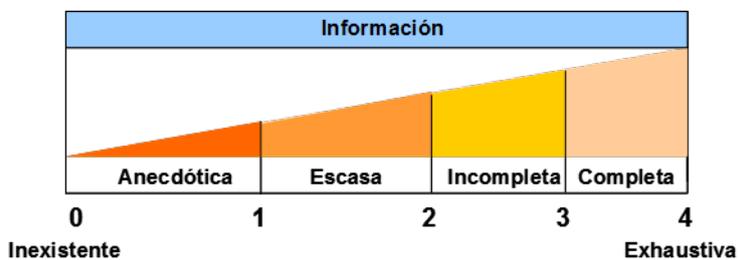
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,57
DERECHOS HUMANOS	0,95
COMUNIDAD	1,40
CORRUPCIÓN	0,60
CONSUMO	1,29
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,98
TOTAL EMPRESA	1,30

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,16
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,98

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

Respecto a la evaluación de riesgos derivados del alcance geográfico de las operaciones y sector de actividad, se han tenido en cuenta diversos índices elaborados por organizaciones internacionales de reconocido prestigio a fin de reflejar los riesgos y vulnerabilidades que existen en los países en los que Abertis desarrolla sus actividades. A continuación se señala el nivel de riesgos en el que se clasifican los países en los que opera la compañía, ya sea de forma directa o indirecta, en cada uno de los índices considerados (en negrita, jurisdicciones en las que se concentran la mayor parte de las operaciones llevadas a cabo por Abertis):

- Índice de Derechos Humanos¹⁷¹¹:
 - En riesgo extremo: Colombia y México.
 - En riesgo alto: Bolivia y Brasil.
- Índice de percepción de la corrupción¹⁷¹²:
 - En riesgo alto: Argentina, Bolivia, Jamaica, México y Colombia.
- Índice de riesgo climático¹⁷¹³:
 - En riesgo extremo: EE.UU.
 - En riesgo alto: Argentina, Canadá, Colombia, Croacia, Eslovaquia y España.
- Índice global de brecha de género¹⁷¹⁴:
 - En riesgo alto: Brasil, Chile, México, Colombia, Eslovaquia y Francia.
- Índice Global de los Derechos Laborales¹⁷¹⁵:
 - En riesgo extremo: Colombia.
 - En riesgo alto: México, EE.UU. y Argentina.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

En el análisis realizado no se ha encontrado evidencia alguna referente a una política fiscal que explique la estrategia impositiva de Abertis más allá de los límites que establecen las leyes locales, y siempre con valores agregados sin distinguir un desglose de estas partidas por países en los que opera.

Así, en referencia al enfoque fiscal que hace Abertis hay que destacar que no existe variación alguna en la información que presenta en su memoria de responsabilidad

¹⁷¹¹ Índice de Vulneración de los Derechos Humanos 2014 de Maplecroft.

¹⁷¹² Índice de Percepción de la Corrupción 2013 de Transparencia Internacional.

¹⁷¹³ "Global Climate Risk Index 2014" de Germanwatch.

¹⁷¹⁴ Informe "The Global Gender Gap Report 2012" del Foro Económico Mundial.

¹⁷¹⁵ Índice Global de Derechos Laborales 2014 de la Confederación Sindical Internacional.



respecto a la presentada en 2012. A través de diversas sociedades, y ya sea de forma directa o indirecta, a la compañía sigue teniendo presencia en países considerados paraísos fiscales¹⁷¹⁶ de acuerdo con la metodología utilizada por el observatorio de RSC. Además, tales sociedades se dedican a actividades como prestación de servicios financieros, de consultoría y tenencia de acciones, las cuales no están relacionadas directamente con las actividades a las que se dedica Abertis.

Operar en estos territorios puede conllevar riesgo de elusión fiscal. Es conveniente destacar que la elusión fiscal puede no ser ilegal, pero desde luego se trata de prácticas socialmente irresponsables y éticamente reprochables, por lo que sería conveniente que la empresa facilitase información sobre su política fiscal y operativa en estos territorios.

A continuación se muestra el listado de empresas filiales de Abertis que están ubicadas en territorios considerados paraísos fiscales de acuerdo con la metodología empleada por el Observatorio de RSC y que no realizan una actividad inherente al sector de actividad de la empresa Abertis. A excepción de la sociedad dedicada a la provisión de servicios financieros, el resto están vinculadas a actividad de gestión y explotación de Aeropuertos:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Abertis Infraestructuras Finance, B.V.	Prins bernhardptin, 200 1097JB Ámsterdam. Países Bajos	Servicios financieros
Airport Group International Holdings LLC	c/o Corporation Trust Center, 1209 Orange Street, Wilmington, Delaware 19801, United States of America	Sin actividad
HIT Finance BV	Rokin 55, 1012 KK Amsterdam. Países Bajos	Tenencia de acciones
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
TBI Overseas (UK) LLC	c/o Corporation Service Company, 2711 Centreville Road, Suite 400, Wilmington, Delaware, 19808, Estados Unidos	Servicios de consultoría Técnica
TBI Overseas Holdings Inc	c/o Corporation Service Company, 2711 Centreville Road, Suite 400, Wilmington, Delaware, 19808, Estados Unidos	Tenencia de acciones

El número de sociedades es menor que el del 2012 debido a la venta de algunas sociedades, fundamentalmente de la línea de negocio de aeropuertos. En el listado

¹⁷¹⁶ En la metodología general del estudio puede encontrarse el posicionamiento del Observatorio respecto a la consideración de paraísos fiscales y el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC".



anterior destaca la existencia de hasta cuatro sociedades domiciliadas en la misma dirección en Delaware. Una de las empresas en Delaware se encuentra domiciliada en una dirección en la que, según el New York Times¹⁷¹⁷, hay inscritos al menos 285.000 negocios.

En lo referente a subvenciones recibidas, Abertis no ofrece un desglose de esta partida por países sino un dato global en el que se indica que ascendieron a un importe de 49.246 miles de euros¹⁷¹⁸, frente a los 34.977 de 2012. Durante el 2013, la Comisión Europea exigió al gobierno español que varias operadoras de televisión digital terrestre (TDT) devolvieran las cuantiosas subvenciones que recibieron a través del Plan Nacional de Transición a la TDT, ya que estas ayudas se habrían concedido ilegalmente¹⁷¹⁹. Abertis, una de las principales beneficiarias de esas subvenciones, expuso que tal devolución no tendría un gran impacto en los resultados de la compañía¹⁷²⁰. En la documentación consultada no se proporciona información sobre estos hechos, por lo que no es posible contrastar la posición de la compañía.

4.3. Medioambiente

Abertis asegura realizar un riguroso control de la normativa medioambiental que le es aplicable con el fin de asegurar su cumplimiento. A este respecto, el 87,7% de la cifra de negocio dispone de un registro de normativa ambiental, frente al 97% en 2012. En este sentido, cabe señalar que:

- Tal información no se especifica en función de las actividades que más riesgo medioambiental implican, sino de la cifra de negocio, lo que no permite saber si las actividades que tienen un mayor impacto medioambiental están incluidas en el registro de normativa medioambiental.
- La cifra de cobertura del registro no es del 100%, no esclareciéndose si ello implica que hay actividades en las que no se contempla en su totalidad la legislación aplicable.
- La cifra de cobertura del registro ha disminuido considerablemente respecto al 2012.

El 81,1% de la cifra de negocio está certificada conforme a sistemas de gestión ambiental, cifra que ha descendido desde el 93,9% del año 2012. Por tanto, son aplicables unos comentarios similares a los señalados anteriormente acerca del registro de normativa ambiental. Lo que es más, el alcance geográfico en el que se aplica la certificación ISO 14001 es manifiestamente limitado, ya que sólo incluye las unidades de negocio en España, las autopistas en Francia, algunas concesionarias en Brasil y oficinas varias en Latinoamérica. La compañía se compromete con el cumplimiento de la legislación ambiental en aquellos países en los que opera, pero no garantiza que se pongan en marcha sistemas de gestión ambiental como la ISO 14001 en aquellos países en los que dicha legislación es más laxa. A este respecto, en Puerto Rico, la ISO 14001 comenzó a implantarse en el 2012, no habiendo finalizado aún el proceso; en Chile se ha valorado la implantación de la norma a lo largo del 2014, y en Argentina no se observa que exista un sistema de gestión medioambiental.

¹⁷¹⁷ [How Delaware thrives as a corporate tax haven](#)

¹⁷¹⁸ Cuentas Anuales Consolidadas 2013. Pág. 81.

¹⁷¹⁹ [Bruselas da cuatro meses a España para recuperar las ayudas ilegales para el despliegue de la TDT](#)

¹⁷²⁰ [Abertis cree que la sentencia de Bruselas sobre ayudas ilegales en TDT tendrá "poco" impacto en la compañía](#)



Al igual que en años anteriores, en el informe de RSC de Abertis se contemplan los riesgos medioambientales que implican las actividades de la compañía, así como las actuaciones para mitigarlos realizadas al respecto. Concretamente, se proporciona información sobre los riesgos y las actuaciones en los países de Brasil, Argentina, Chile, Puerto Rico, España y Francia. Los impactos no se describen, sólo se mencionan; por ejemplo, se indica que se produce "impacto sobre la biodiversidad" o "Contaminación acústica". No se indica el lugar concreto en el que se ha producido el impacto, ni tampoco se indica hasta qué punto ha sido grave. En líneas generales, se echan en falta datos concretos que permitan a los grupos de interés tener una idea exacta de cuál ha sido el impacto medioambiental de Abertis.

Teniendo en cuenta que una parte considerable de las infraestructuras gestionadas por Abertis se encuentran en áreas protegidas, caso más evidente el de Brasil, en el que las autopistas de la compañía atraviesan 581 km. de espacios protegidos, llama la atención no sólo que no se pueda observar con precisión si en esas áreas se cuenta con sistemas de gestión medioambiental certificados, sino también que los impactos medioambientales que tienen lugar en ellas se enumeren de una forma descriptiva, escueta y genérica.

En la documentación consultada se alude a los principios de prevención y precaución, pero en ningún caso, salvo uno, aluden a aspectos medioambientales. La excepción es la mención a la adopción de medidas para la prevención de incendios forestales. Por tanto, al igual que en anteriores ejercicios, el compromiso de la compañía con los principios de prevención y precaución medioambiental sigue sin manifestarse explícitamente.

Acerca del impacto del cambio climático en la actividad de la compañía, se describen brevemente los riesgos que éste implica en países como Brasil, Argentina, Puerto Rico, España y Francia y se indica por actividad algunas de las medidas tomadas durante 2013. Subrayar que la estrategia de mitigación del cambio climático vigente en Abertis data del año 2005, siendo necesario reflexionar sobre hasta qué punto es necesaria su actualización, ya que diez años después el cambio climático es una clara realidad sobre la que hay numerosas novedades en su gestión.

En emisión de gases contaminantes, se informa de la emisión por países (Brasil, Argentina, Chile, Puerto Rico, Francia y España), fuentes y líneas de negocio, al igual que en 2012, siguiendo el estándar de contabilidad de emisiones de gases invernaderos "Green House Gas Protocol". Las cifras sobre emisiones de CO₂ recogen un aumento del 90,27% respecto al 2012, hecho que se debe al aumento del alcance de la información, que hasta la fecha no incluía las emisiones producidas en Brasil y Chile por ser las sociedades sitas en tales países adquiridas a finales de 2012. Por tanto, ha de reconocerse el esfuerzo realizado por la compañía en este aspecto.

En cuanto al consumo de energía, al igual que en el 2012, se desglosa entre consumo de electricidad, gas natural, combustibles líquidos y GLP, donde todas sus partidas obtienen un ligero incremento por el incremento de actividad. También hace mención a su compromiso con el uso de energías renovables; sin embargo no proporciona ningún dato que permita conocer cuál es el desempeño de su compromiso en esta materia.

Sobre la cuestión de los residuos se ha visto incrementado esta partida un 75% respecto al año 2012, en gran parte como consecuencia de la ampliación del alcance de la memoria



(concesionarias de Brasil y Chile). Se desglosan los residuos generados en función de su tipo, señalándose además qué porcentaje de ellos ha sido tratado; no obstante, no se especifica cuál ha sido su tratamiento: reutilización, reciclaje o revalorización. El volumen de aguas residuales generadas se proporciona de forma global y se limita mayormente a actividades puntuales en España y Argentina. Aunque se proporcionan datos puntuales de algunos países, la generación de aguas residuales no se desglosa por países o líneas de actividad.

En lo que respecta a la gestión de impacto acústico en autopistas se ha visto disminuido en 27 puntos porcentuales el seguimiento de ellos sobre kilómetros de autopista, principalmente motivado por la incorporación de las nuevas concesionarias de Brasil y Chile en el alcance del presente informe. Un descenso bastante importante que sería conveniente tener en cuenta para el ejercicio 2014.

Al igual que viene haciendo en años anteriores, en la gestión de su cadena de valor sobre aspectos medioambientales y la actuación de sus proveedores, Abertis destaca que el 97,7% de los concursos realizados incorporan cláusulas sociales y ambientales, sin diferenciar el peso de estas partidas por separado. Sería conveniente, desde una perspectiva de responsabilidad social, que en ejercicios posteriores la empresa redundara en una mayor explicación en este sentido a fin de poder evaluar el compromiso exigido a sus proveedores.

En lo que respecta a información sobre multas o sanciones relativas a incumplimientos medioambientales, en España la Red AP68 Ebro ha recibido una sanción de 1.000 euros relacionada con un vertido de aguas residuales sin haber renovado la Autorización¹⁷²¹. Dado lo limitado de la información suministrada, no es posible saber si Abertis ha sido sancionada en otros países o si existen sanciones recurridas o en firme.

4.3. Protección de los Derechos Humanos

Abertis presenta en 2013, y al igual que en años anteriores, una información menos desarrollada en materia de protección de los Derechos Humanos que la del resto de partidas de la memoria de sostenibilidad.

En cuanto a su compromiso en esta materia, declara ser miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2005, suscribiendo sus principios relacionados con la protección de los Derechos Humanos. No es posible constatar con detalle las prácticas llevadas a cabo en todos los países en los que opera Abertis, centrandó el foco en los países latinoamericanos donde existe un mayor riesgo de control del cumplimiento de estos principios. También se considera necesario, al igual que en el informe de 2012, informar con mayor detalle sobre la existencia de una política y/o procedimientos que garanticen el cumplimiento de los Derechos Humanos, así como también información cuantitativa al respecto, ya que no aporta datos que permitan verificar el desempeño de la compañía en este ámbito.

La formación sobre Derechos Humanos se ha realizado principalmente en Francia, no indicándose que se haya realizado en aquellos países en los que opera Abertis y en los que tales derechos son más vulnerables. Así mismo, se indica que "no se han recibido quejas

¹⁷²¹ Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Pág. 59.



relacionadas con temas de Derechos Humanos durante el ejercicio". Estas quejas se canalizan a través del canal ético, no apreciándose que esté disponible en todos los países en los que opera la empresa.

No se encuentran alusiones explícitas de exigencias a proveedores en materia de Derechos Humanos. El sistema de "scoring de RSC" aplicado para la monitorización de proveedores vigente en Abertis se limita a proveedores en España, no teniéndose evidencias de que este proceso de calificación implique la consideración de aspectos de derecho humanos.

Se indica que "En el ejercicio 2013 no se han firmado acuerdos de inversión o contratos significativos que hayan incluido cláusulas de Derechos Humanos"¹⁷²². Dado que, ya sea de forma directa o indirecta, la empresa ha operado a lo largo del 2013 en países en los que el riesgo de violación de los Derechos Humanos es extremo o alto (Colombia, México, Bolivia y Brasil), ésta no proporciona un desglose sobre las jurisdicciones en las que se han firmado los contratos significativos, de acuerdo a la información consultada no es posible garantizar que los riesgos de vulneración en Derechos Humanos a los que Abertis está expuesta por sus operaciones en esos países estén adecuadamente cubiertos.

Uno de los indicadores completados por la compañía alude al número de incidentes que han afectado a la comunidad indígena. A este respecto, la información proporcionada es contradictoria, ya que se refiere a la formación del personal en materia de Derechos Humanos cuando debería tratar el número de accidentes acaecido. Desde Abertis se señala que esta incidencia se trata de un error en el informe: la nota 44 del informe hace referencia al indicador HR3, mientras que la nota que debería constar vinculada al indicador HR9 es la 45, la misma que está vinculada al HR4. En cualquier caso, el tratamiento de la cuestión indígena en el informe de RSC es prácticamente nulo, desconociéndose cuál es la posición de la compañía al respecto, si hay comunidades indígenas afectadas por la actividad de la empresa y si hay alguna política y resultados al respecto. Dado que Abertis opera en países en los que la población indígena está amenazada, caso por ejemplo de Bolivia o Brasil, hay un claro desfase entre exposición al riesgo y provisión de información que sólo puede solucionarse proporcionando más información a los grupos de interés de la empresa.

Sobre el trabajo forzoso y el trabajo infantil, se indica que "El 80% de la cifra de negocio de Abertis proviene de países que forman parte de la OCDE, con lo que no existe riesgo de violaciones de los Derechos Humanos. Si bien en Brasil y Argentina, que conforman el 48% de la plantilla media equivalente del Grupo y no forman parte de la OCDE, no se han identificado riesgos de este tipo. 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"¹⁷²³. A este respecto, cabe destacar que:

- La información que se proporciona es genérica sobre Derechos Humanos, no tratando en concreto los riesgos relativos a trabajo infantil y trabajo forzoso.

¹⁷²² Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Pág. 117.

¹⁷²³ Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Pág. 117.



- La compañía afirma que operar en países de la OCDE implica la ausencia de riesgos de violación de Derechos Humanos, algo que organizaciones como Amnistía Internacional demuestran que no es así¹⁷²⁴.
- La adhesión a los principios del Pacto Mundial no resulta suficiente como para garantizar que los riesgos de trabajo infantil y trabajo forzoso con cubiertos, algo que requiere que se proporcione información detallada sobre políticas, sistemas de gestión y resultados para atajarlos.

Así pues, se observa que, en líneas generales, Abertis tiene una posición de compromiso con los Derechos Humanos derivada de su adhesión a estándares internacionales al respecto, pero no hay información detallada sobre políticas, procedimientos y resultados que permita constatar que tal compromiso se lleva efectivamente a cabo. Por otro lado, la compañía opera en países en los que el riesgo de vulneración de los Derechos Humanos es extremadamente elevado. Desde la compañía se indica que “los mapas de riesgos y sus análisis periódicos contemplan riesgos vinculados a Derechos Humanos. Esperamos publicar el dato sobre porcentaje de operaciones sujetas a una revisión de Derechos Humanos en futuros informes a medio plazo”. Así pues, para el próximo ejercicio cabría esperar mejorar sustanciales en el la provisión de información sobre Derechos Humanos.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

Un año más, Abertis no desglosa los gastos salariales totales: ni por categoría profesional, ni por países, ni por género. A pesar de que desde este informe se subraya continuamente que tales datos contribuirían a que los grupos de interés estuvieran mejor informados, la compañía continúa sin realizar este ejercicio de transparencia.

En relación con la negociación colectiva se señala que el 89,4% de la plantilla (cinco puntos por encima de la cifra de 2012) está cubierta por un convenio colectivo; tanto en Francia como en Brasil la cifra llega al 100% de los empleados, mientras que en Chile es del 31,3%. También declara que asegura un marco de relaciones laborales corporativo en aquellos países en los que los empleados carecen de un convenio colectivo y en equivalencia a las funciones que estos desempeñan en el resto de países en los que opera la empresa y sí disponen de ese convenio.

En junio de 2013, estuvo a punto de llevarse a cabo una huelga en los peajes catalanes que exigía, entre otras cosas, el desbloqueo de la negociación colectiva¹⁷²⁵. Finalmente, los sindicatos llegaron a un acuerdo con las concesionarias de Abertis para desconvocar el paro¹⁷²⁶. Estos hechos, muy relevantes para los grupos de interés de la compañía, no se recogen en la documentación consultada.

En la documentación consultada no se observa un reconocimiento explícito del derecho de libertad de asociación. Se menciona la existencia de comités de empresa en Francia, España, Chile y Argentina. En Brasil y Puerto Rico no existen debido a que el marco de relaciones laborales de estos países es distinto al resto. Sin embargo no se informa sobre cuántos trabajadores y en qué países están sindicados; teniendo en cuenta que la

¹⁷²⁴ [El estado de los Derechos Humanos en el Mundo \(2013\)](#). Para información concreta acerca de un país, consultar el perfil del país deseado.

¹⁷²⁵ [Los empleados de Abertis convocan paros en los peajes durante el puente de Sant Joan](#)

¹⁷²⁶ [Los trabajadores de autopistas de Abertis en Catalunya desconvocan la huelga](#)



Confederación Sindical Internacional ha alertado de que, en países en los que opera Abertis como Argentina y Brasil, los derechos laborales de los trabajadores corren un grave riesgo de ser violados¹⁷²⁷, esta falta de información hace que no se informe convenientemente sobre los riesgos a los que los derechos de los trabajadores de Abertis están expuestos.

La compañía indica que la salvaguarda de la salud de los empleados y la prevención de riesgos laborales son elementos esenciales de su política de recursos humanos, implantándose todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad y la salud de sus trabajadores. La información que aporta podrían no ser suficientes como para garantizar que tal salvaguarda se lleva efectivamente a cabo, ya que:

- Los datos sobre cobertura de los sistemas de salud y seguridad se refieren a la cifra de negocio, cuando sería recomendable que se proporcionaran atendiendo a la exposición a riesgos de los trabajadores, algo que implica suministrar los datos desagregados por países.
- El porcentaje de trabajadores que operan bajo la cobertura de tales sistemas ha disminuido del 97,6% en 2012 al 78,9% en 2013. Este descenso se achaca a la incorporación al informe de RSC de las actividades realizadas en Brasil y Chile, en las cuales se están implantando sistemas de salud y seguridad acerca de los que no se proporcionan datos sobre el grado de avance en su aplicación, algo que sí se hacía el pasado ejercicio.
- El sistema de prevención de riesgos laborales OHSAS 18001 está certificado sólo para determinadas actividades realizadas en España y Francia. Lo que es más, para la sede central en España no se ha obtenido la certificación en el año 2013, cuando en años anteriores sí que se obtuvo.
- En el informe de RSC de la empresa se indica explícitamente que no se recopila la información sobre temas de seguridad y salud cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.

El número de accidentes laborales ha incrementado, pasando de 275 en 2012 a 480 en 2013. Este aumento se produce, una vez más, debido a la incorporación de las actividades llevadas en Brasil y Chile al alcance del informe de RSC. Esta cifra se desglosa por país, siendo muy llamativo que seis trabajadores han fallecido en Brasil a lo largo de 2013. A pesar de esta alarmante cifra, y aunque se indican las principales causas de accidente, no se exponen las medidas especiales que se han tomado para evitarlos, siendo necesario un mayor detalle sobre la exposición a riesgos para la salud y la seguridad del trabajador en toda la compañía, y especialmente en Brasil.

Abertis expone su compromiso con favorecer la igualdad en oportunidades entre sus trabajadores y evitar la discriminación, desarrollando para ello un proyecto de gestión de la diversidad que va más allá de lo establecido por la ley del que no se proporcionan ni principios, ni procedimientos de ejecución ni objetivos. Para los países cubiertos en el informe de RSC, se aportan cifras sobre el porcentaje de mujeres en plantilla, por países, que ocupan puestos intermedios y puestos directivos.

¹⁷²⁷ [Informe sobre las violaciones de los derechos sindicales \(2013\)](#). Para información concreta acerca de un país, consultar el perfil del país deseado.



Se indica que las unidades Brasil, Chile, Argentina y Puerto Rico llevan acciones especiales para asegurar la igualdad en el proceso de contratación de los trabajadores, pero no se especifica cuáles. La única información que se suministra sobre el acoso alude a la puesta en funcionamiento en España de un protocolo de prevención, detección y actuación ante el acoso laboral y/o sexual. No se han encontrado evidencias que apunten a la existencia de estos protocolos en el resto de países en los que opera la compañía

En lo que concierne al tema de retribuciones entre hombres y mujeres, tampoco en 2013 se presenta comparativa de salarios por escalas profesionales, como ya se alertaba en análisis anteriores. Abertis menciona que los salarios se establecen en base a categorías profesionales y al denominado "Programa de Dirección por Objetivos", no aportando más información sobre retribuciones porque es confidencial. No se dispone de información sobre en qué países está vigente tal programa. Además, que la retribución sea confidencial no implica que no se pueda proporcionar una relación porcentual entre el salario de hombres y mujeres, tal y como se ha hecho para el caso del salario mínimo local. Por tanto, el desempeño de la compañía en este asunto es manifiestamente mejorable.

En materia de empleados con discapacidad Abertis indica que todos los países donde opera el Grupo disponen de legislación en materia de integración de personas con diversidad funcional, sin embargo solo aporta información de España, Francia y Brasil, destacando que en los tres países, cumple con los requerimientos exigidos. No aporta datos sobre contratación o cumplimiento con los requerimientos legislativos en Chile, Argentina y Puerto Rico. Para que la información suministrada al respecto sea de utilidad para los grupos de interés, ha de ser comprensible y abarcar un mayor número de países, por lo que la compañía aún tiene margen de mejora en este asunto.

Otras cifras que llaman la atención son las de rotación laboral, que la propia empresa califica de elevadas en países como Chile y Brasil. Los datos de rotación laboral globales, ya que no se desglosan por países, han pasado del 5,6% en 2012 al 21,3%, no explicándose a que se debe un aumento tan sustancial.

4.5. Impacto en la comunidad

La información del impacto en la comunidad de Abertis es eminentemente descriptiva y adolece de sesgo positivo. Se admite que los impactos de la compañía en la comunidad son tanto positivos como negativos. Así mismo, Abertis reconoce que provee servicios públicos básicos como gestor de infraestructuras y telecomunicaciones, garantizando la continuidad del servicio en caso de incidencia, describiéndose brevemente cómo se llevaría a cabo tal garantía en caso de que las incidencias se produjesen. Los datos sobre multas se proporcionan sin diferenciarse claramente del resto, no dejándose claro en ocasiones si la sentencia que origina la sanción es firme o cabe recurso; una lista de multas en la que se indique claramente país en el que tiene lugar, motivo, cuantía y estado contribuiría a obtener una imagen mucho más nítida de cuáles son las sanciones a las que se enfrenta Abertis.

La compañía mide la acción social y el patrocinio a través de la metodología London Benchmarking Group. En anteriores ediciones de este informe ya se han indicado las limitaciones que tiene esta metodología, que desvirtúa el concepto de acción social, al asociarlo a la búsqueda de la mejora de la imagen de marca de las compañías y no a



resarcir y/o contribuir al desarrollo de las comunidades en las que éstas operan. En líneas generales, no se cuantifica el impacto de Abertis en la comunidad, tarea que ha de reconocerse que es difícil de realizar.

En relación al diálogo con la comunidad, en casos específicos se cuenta con comités para mantener una comunicación activa, directa y bidireccional con la comunidad. Existen un total de 63 asociaciones y colectivos locales de ámbito social, ambiental, empresarial y cultural (frente a las 136 asociaciones de 2012), manteniendo Abertis en 2013 un total de 247 reuniones (frente a las 263 reuniones mantenidas en 2012) con estas organizaciones, administraciones y entidades locales con el fin de implementar acciones que fomenten la mejora de las comunidades en las que desarrolla su actividad. Con todo ello, no aporta información acerca de los motivos que han llevado a que en 2013 tuvieran lugar menos reuniones, por lo que el descenso puede deberse tanto a que han sido menos necesarias como a que la comunidad o la empresa las perciben infructuosas. Señalar además que no existe información acerca de la procedencia geográfica de estas asociaciones, algo que sería interesante conocer en futuros ejercicios.

No se observa que exista una política relativa al empleo local, a pesar de lo cual se subraya que el 99,2%¹⁷²⁸ de sus directivos proceden de la comunidad local; pero no informa sobre el resto de la plantilla. Sí que se presenta la relación entre el salario mínimo local y el abonado por Abertis en Brasil, Chile, Argentina, España y Francia. En algunos casos, el salario proporcionado por la compañía es muy superior al mínimo local. No obstante, para valorar en su totalidad estas cifras es necesario disponer de información sobre el porcentaje de medios y altos cargos que trabajan en tales países.

Respecto a proveedores locales, el 98,7% de las compras se realizan a ellos, definiéndose claramente qué se entiende por proveedor local. Abertis tiene en vigor un sistema de "scoring en RSC" basado en medias para evaluar a proveedores (ya sean locales o no), del cual se describe someramente qué se evalúa exactamente. No se indican las implicaciones que tiene para los proveedores el obtener una calificación por debajo de la media en tal sistema. El número de concursos y licitaciones que incorporan cláusulas sociales publicados por Abertis es de 894 en el 2013, un espectacular incremento respecto al 2012, en el que la cifra era de 405. No obstante, se desconoce cuál es el contenido exacto de tales cláusulas, así como sus procesos de seguimiento, supervisión y penalización.

4.6. Corrupción

Lo único que se indica sobre fraude y corrupción es que existe una Norma y el Procedimiento de gestión de los riesgos de fraude y corrupción, pero no se describe cómo se aplica ni sus resultados. El resumen de indicadores de GRI aportado por Abertis remite a unas páginas concretas en la que se podría consultar el porcentaje de unidades de negocio analizadas que están expuestas a riesgos relacionados con la corrupción y el fraude; sin embargo, tal información no figura ni en las páginas señaladas por la compañía ni en ningunas otras. Así mismo, en las notas de dicha tabla se lee que no se han identificado incidentes de este tipo (sobre corrupción) durante 2013, pero no se señalan los procedimientos que existen para identificarlos, ni si existen medidas específicas para aquellas actividades y países en los que hay mayor exposición a riesgos. Abertis tampoco

¹⁷²⁸ Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Pág. 47.



informa en la memoria acerca de la lucha contra el blanqueo de capitales. Por toda esta falta de información el tratamiento del fraude y la corrupción es manifiestamente deficiente.

En relación a contribuciones a partidos, políticos, e instituciones relacionadas en los países en los que opera, sólo se menciona que el Código Ético especifica que no se debe tratar de influir en las decisiones de las Administraciones Públicas y que las relaciones con éstas se basarán en los principios de integridad, honestidad y respeto. La documentación consultada para realizar este informe no aporta información alguna que permita comprobar que tales principios se han seguido. El presidente de Abertis, Salvador Alemany i Mas, de acuerdo con terceras fuentes consultadas asesora en materia económica a la Generalitat de Catalunya¹⁷²⁹. Sería conveniente que Abertis informase acerca de las medidas, en su caso existentes, para regular la relación de sus empleados con la Administración Pública.

La falta de transparencia en estas cuestiones es preocupante debido a la estrecha relación del grupo con la Administración Pública que, según informa la propia compañía, es constante a través del desarrollo de convenios de colaboración con las administraciones (central, autonómica y local), relación con ayuntamientos y diálogo y colaboración activos para gestionar la planificación y el desarrollo de infraestructuras¹⁷³⁰. Esta ausencia de información es especialmente llamativa para dos cuestiones particulares: el rescate de las autopistas en España y las expropiaciones en Bolivia.

Abertis es una de las grandes compañías del IBEX-35 afectada por el eminente rescate de algunas autopistas españolas. Antes de la crisis económica, y basándose en unas previsiones de evolución de tráfico bastante optimistas, el Ministerio de Fomento licitó a varias de las empresas del IBEX-35 la construcción de autopistas de peaje a lo largo de gran parte de la geografía española. Tales infraestructuras han demostrado ser inviables económicamente para sus concesionarias, estando muchas de estas últimas prácticamente en quiebra; de hecho, desde Abertis se llegó a indicar que la única solución a la ruinoso empresa era el rescate de las autopistas con dinero público¹⁷³¹.

El gobierno accedió a elaborar un plan de rescate para las concesionarias que implicaba la creación de una sociedad denominada "Nueva Empresa Nacional de autopistas", lo que vendría a ser un "banco malo" de autopistas¹⁷³². Las condiciones bajo las que se llevaría a cabo el rescate no contentan en absoluto a las concesionarias, que incluso habrían manifestado serias disconformidades con el gobierno¹⁷³³. De este modo, el rescate de las autopistas lleva estancado varios años¹⁷³⁴, llegando la relación entre las concesionarias y el gobierno a deteriorarse sustancialmente, hasta el punto de contemplarse acciones judiciales por ambas partes¹⁷³⁵.

La tabla que figura a continuación contiene datos sobre las sociedades participadas por Abertis que gestionan, en régimen de concesión y en colaboración con otras empresas del

¹⁷²⁹ [La Generalidad adjudica a Abertis la gestión de las emergencias para los próximos diez años por 132,5 millones](#)

¹⁷³⁰ Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Pág. 18.

¹⁷³¹ [Abertis avisa de que la «única solución» para las autopistas en quiebra es su rescate](#)

¹⁷³² [Hacienda y Bruselas dan vía libre al rescate de nueve autopistas quebradas](#)

¹⁷³³ [Las concesionarias de las radiales amenazan por carta a Rajoy con demandas judiciales](#)

¹⁷³⁴ [Fomento da un ultimátum a las empresas para cerrar esta semana el rescate de las autopistas](#)

[Ultimátum para Fomento: tiene un mes para diseñar el rescate de las autopistas](#)

¹⁷³⁵ [Fomento irá a juicio si no se acepta su plan para rescatar las autopistas](#)



IBEX-35, tres de las nueve autopistas que serían rescatadas. En conjunto, las dos concesionarias de Abertis perdían casi 239.000 euros al día en 2012 y más de 363.000 euros al día en 2013.

Concesionaria	Autopista	% de participación de Abertis (2013)	Pérdidas (en millones de euros)	
			2012	2013
Henarsa	Radial 2	30%	40,2	84
Accesos de Madrid	Radiales 3 y 5	35,12%	47	48,6

Fuente: Cuentas Anuales Consolidadas, años 2012 (p. 220) y 2013 (p.229)

La tabla pone de manifiesto que el rescate de las autopistas es un aspecto que afecta de lleno a la actividad de Abertis, así como a su relación con la Administración Pública, a pesar de lo cual no se encuentra información alguna al respecto en la documentación consultada. Es contradictorio que Abertis asuma un firme compromiso con la transparencia pero no incluya en su documentación información acerca de un hecho que afecta de forma tan relevante a la empresa, como es el rescate de las autopistas.

Así mismo, en febrero de 2013, el gobierno boliviano expropió a Abertis la filial Servicios de Aeropuertos Bolivia, S.A. (SABSA), justificando tal hecho en que no se habían realizado inversiones suficientes¹⁷³⁶. La compañía española rebatió estas acusaciones¹⁷³⁷, iniciándose un proceso de arbitraje cuya resolución aún está pendiente. El desarrollo de la situación evidencia que un acuerdo amistoso entre las partes dista de ser posible¹⁷³⁸.

4.7. Protección de los consumidores

Abertis expone explícitamente su compromiso con la calidad del servicio que presta a fin de satisfacer al cliente. Las cifras de cobertura del sistema de gestión de calidad se proporcionan, una vez más, en referencia a la cifra de negocio de la compañía. No se proporcionan evidencias que indiquen que el sistema gestión de calidad ISO 9001 está certificado en países como Brasil y Chile. En la línea de negocio de telecomunicaciones aplica varios sistemas de gestión de la calidad.

La compañía distingue entre consultas, quejas y sugerencias de sus clientes. El número de todas ellas ha crecido sustancialmente respecto al 2012, principalmente debido a la ampliación del alcance del informe. No obstante, mientras las consultas se han incrementado en un 81,75% (643.202 en 2012 frente a 1.169.064 en 2013), las quejas lo han hecho en un 410% (9.909 en 2012 frente a 50.615 en 2013). No se justifica a qué se debe un aumento tan significativo del número de quejas; si fuere por la ampliación del alcance del informe, podría ser señal de que hay serias anomalías en el servicio que se presta en Chile y Brasil, algo que no puede observarse porque la información proporcionada no se desagrega. Se describen los temas más frecuentes en las consultas,

¹⁷³⁶ [Evo Morales expropia la filial de Abertis y Aena que administra aeropuertos en Bolivia](#)

¹⁷³⁷ [Abertis defiende su gestión en Bolivia](#)

¹⁷³⁸ [Bolivia rechaza compensar a Abertis tras la nacionalización de sus aeropuertos](#)



pero no se indica a qué se deben las quejas recibidas y cómo se han resuelto. Señalar también que un pequeño número de consultas (0,9%) y quejas (0,4%) que no son atendidas, no justificándose el por qué.

La información sobre el grado de satisfacción de los clientes se resume en una tabla que contiene datos para la actividad en Francia (línea de negocio de autopistas) y en España (líneas de autopistas y telecomunicaciones). No se describe cómo se realizaron las encuestas que dieron lugar a tales datos, echándose en falta aspectos como el tamaño de la muestra, la significatividad de los resultados o el lugar donde se realizaron las encuestas, todos ellos necesarios para contrastar la solidez de los resultados obtenidos. Así mismo, se echa en falta información sobre la satisfacción del cliente en Puerto Rico, Chile y Argentina, si bien sobre algunos de estos países se indica que se está trabajando en la evaluación de la satisfacción del cliente de una u otra forma.

Sobre multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización, el informe de RSC remite a las Cuentas Anuales Consolidadas. En ella se indica que la compañía Abertis Telecom tiene abierta dos recursos contra las sanciones interpuestas en 2012 por la Comisión Nacional de la Competencia, una de 22,7 millones de euros por considerar que ésta ostentaba abuso de posición de dominio en determinados contratos del 2006 y 2008 en relación con el negocio de telecomunicaciones terrestre. Y otra de 13,7 millones de euros por considerar que ésta ha incurrido en estrechamiento de márgenes en determinados contratos en relación también con el negocio de telecomunicaciones terrestre¹⁷³⁹. La compañía señala además que en 2013 no ha recibido nuevas sanciones al respecto.

Por último, recordar que a lo largo del año 2012, la campaña antipeaje *novullpagar* afectó de lleno a la actividad de la empresa, principalmente en Cataluña. Los motivos de este movimiento se debieron, entre otras razones, a que gran parte de la comunidad consideraba que los precios de los peajes eran abusivos¹⁷⁴⁰. En el 2013 se llevaron a cabo los primeros juicios a conductores que participaron en la campaña¹⁷⁴¹, resultando varios de ellos absueltos al considerarse la cuestión de pagar el peaje como "potestativa en la relación entre el concesionario y el usuario en aquel momento, ajena al régimen de circulación establecido"¹⁷⁴². La información sobre relación con la comunidad proporciona por Abertis no contempla estos hechos, algo que resulta paradójico, ya que las autopistas más afectadas por la campaña están gestionadas por ella.

4.8. Gobierno corporativo

Abertis publica el Informe Anual de Gobierno Corporativo siguiendo el formato antiguo de la Comisión Nacional de Mercado de Valores (CNMV). El 2013 fue un año de cambio con la renovación del Consejo de Administración para ajustarse a las recomendaciones de los reguladores del mercado. Por un lado se ha reducido el número de consejeros, pasando de 20 en el año 2012 a 17 en 2013 y se ha mantenido el número de consejeros

¹⁷³⁹ Cuentas Anuales Consolidadas 2013, página 170.

¹⁷⁴⁰ [La súbita subida de los peajes provoca el quinto #novullpagar](#)

¹⁷⁴¹ [Primers judicis a Catalunya contra les multes en el marc de la campanya #novullpagar](#)

¹⁷⁴² [El juez anula dos multas a conductores que no quisieron pagar peaje](#)

[Anulada una multa impuesta durante la campaña del '#novullpagar'](#)



independientes para incrementar el peso relativo en el Consejo¹⁷⁴³. Sin embargo a pesar de estos cambios, sigue sin cumplir con las recomendaciones del Código de Buen Gobierno en cuanto a tamaño del consejo (entre 5 y 15) y sobre la proporción de consejeros independientes (al menos un tercio del total de consejeros).

Abertis indica que considera la composición del Consejo de Administración adecuada para asegurar un funcionamiento eficaz y participativo, teniendo en consideración las características propias de la sociedad, especialmente en función de su estructura accionarial. Sin embargo, el porcentaje de capital flotante, un 43,11% sobre el total del capital de la compañía, es muy inferior al porcentaje de consejeros independientes en el Consejo de Administración, un 23,52%. Cabe por tanto cuestionar la posición de la compañía sobre lo adecuado de la composición del Consejo de Administración, siendo necesaria la presencia de un mayor porcentaje de consejeros independientes para garantizar que se vela adecuadamente por los derechos de los accionistas minoritarios.

En relación al número de mujeres es destacable en 2013 el nombramiento de dos consejeras independientes que junto con la vicepresidenta 3ª (consejera dominical) conforman tres mujeres en el consejo que representan un 17,6% del total del Consejo. Se valora positivamente estos cambios en la estructura del Consejo de Administración encaminados a alinearse con las mejores prácticas en gobierno corporativo y se anima a Abertis a seguir en este proceso.

Existen cláusulas de blindaje, siendo 3 los beneficiarios: el consejero delegado y 2 miembros de alta dirección que no identifica. Informa que dichas cláusulas son aprobadas por el Consejo de Administración y que la Junta General de Accionistas no es informada. Este último aspecto es llamativo, pues en el Informe de Gobierno Corporativo de 2012 se indicaba que la Junta General de Accionistas era informada de las mismas.

El consejo elabora un Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, en el que se explica la política de retribuciones de los consejeros y se indica de manera individualizada y por conceptos las retribuciones de cada uno de los consejeros. Este informe se somete a votación de la Junta General de Accionistas con carácter consultivo y como punto separado del orden del día, aspecto que está recogido en el Reglamento del Consejo. No se observa que se contemplen aspectos de RSC en las retribuciones del Consejo de Administración.

La información proporcionada sobre el código ético vigente en la compañía es anecdótica, ya que no se indica su contenido. Se especifica que su aplicación se ha hecho extensible, a través de reglamentos, a las actividades llevadas a cabo en Brasil y Chile, pero nada más. La compañía informa que han existido dos denuncias por infracciones del Código Ético¹⁷⁴⁴ en España en la que se identifican los aspectos o temas con los que están relacionados las denuncias (promoción profesional y el tratamiento de la información desde un punto de vista medioambiental y de protección de datos), pero no explica el hecho concreto que origina la denuncia y tampoco el resultado de su gestión. Al igual que años anteriores, se sigue poniendo de relieve, que con la información aportada por la empresa sobre desempeño en esta materia, las partes interesadas no pueden evaluar el compromiso real de Abertis en estas cuestiones, así como su progreso y avance, en tanto en cuanto estas

¹⁷⁴³ Informe Anual 2013, página 5.

¹⁷⁴⁴ Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Pág. 44.



normativas no sean de su conocimiento, con lo que se recomienda la publicación del código ético.

Así mismo, informa que cuenta con un canal de denuncias, "Canal Ético", que permite denunciar 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.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,30**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,16**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,98**, situándose en el estadio de *información escasa*.

El alcance de los sistemas de gestión medioambiental, de salud y seguridad de los trabajadores y de calidad del servicio se proporciona atendiendo a la cifra de negocio de la compañía y no lugares y actividades que conllevan más riesgos al respecto. Este enfoque informativo no permite a los grupos de interés saber si los riesgos a los que está expuesta Abertis están siendo convenientemente gestionados.

Así mismo, una parte considerable de las autopistas gestionadas por Abertis discurren por espacios protegidos, especialmente en Brasil, donde la deforestación es un asunto de interés nacional. A pesar de ello, la información que proporciona la compañía sobre el impacto de su actividad en la flora y la fauna no permite conocer con detalle cuál es el impacto de la actividad de la compañía en la biodiversidad; la solución a esta deficiencia pasa inexorablemente por la publicación de más y mejor información sobre el impacto de la actividad de la empresa en la biodiversidad.

En el ámbito laboral, subrayar que es aconsejable que Abertis reconozca explícitamente derechos de los trabajadores como son la negociación colectiva, la huelga y la libertad de asociación. Aún y cuando la empresa los reconociese, para constatar que pueden llevarse efectivamente a cabo sería necesario que se aportaran muchos más datos concretos sobre su tratamiento, ya que la información que se aporta es principalmente descriptiva y generalista.

Dado que Abertis gestiona infraestructuras de transporte masivo, su posición en el mercado podría considerarse como la de un monopolio, ya que no existen vías de comunicación alternativas que permitan una intensidad de tráfico similar a las que gestiona la compañía, amén de comunicar éstas con otras importantes rutas de transporte. Por ello, la información que proporciona sobre el servicio al consumidor ha de ser más extensa que índices generales de encuestas de satisfacción, habiendo de incluir también información sobre tarifas de acceso.



La estrecha relación que mantiene la compañía con la Administración Pública, tanto a nivel nacional como internacional, no se refleja adecuadamente en la información consultada, siendo necesario que se aporten más datos sobre el rescate de las autopistas, la expropiación en Bolivia y la relación de los altos ejecutivos de la compañía con el gobierno autonómico catalán.

La información proporcionada se estructura generalmente en dos apartados: políticas y desempeño. Mientras que el primero suele ser breve y menciona poco más que el compromiso de Abertis acerca de la cuestión tratada, el segundo frecuentemente es más extenso y recoge descripciones y datos sobre ella. Se echa en falta un apartado de procedimientos o procesos en el que se apreciara cuál es el paso intermedio entre las políticas y los resultados o el desempeño. Además, el apartado de políticas no suele contener una descripción de políticas como tales, sino una breve mención a los compromisos de Abertis. Por tanto, aunque se aporta información sobre políticas, procesos y resultados, la estructura del informe no permite apreciar adecuadamente cómo unas llevan a los otros.

Los objetivos de las políticas de Abertis suelen formularse descriptivamente, no comparándose con los objetivos fijados para ejercicios anteriores. Además, suelen ubicarse en los apartados de desempeño, cuando serían más propios del apartado de políticas. Existe un compromiso con el proceso de mejora continua, que se describe brevemente por países, pero no se proporcionan evidencias suficientes que permitan observar cómo éste se lleva a cabo. Para informes de RSC posteriores sería interesante que Abertis hiciera un esfuerzo de concreción en sus objetivos así como una mayor cuantificación de los mismos a fin de poder evaluar sus logros.

A lo largo del informe figuran numerosos apartados sobre experiencias prácticas de la compañía en diversos asuntos. Si bien esta información permite conocer el estado e impacto de hechos puntuales que producen resultados positivos para la compañía, sería ilustrativo observar si alguna de esas experiencias no obtuvo los resultados adecuados, y cómo Abertis incorporó lo aprendido a los procesos de gestión.

En relación a la exhaustividad, por un lado el alcance del informe de RSC no cubre todas las jurisdicciones en las que opera la compañía, ni tampoco todas las líneas de negocio, ya que informa que la actividad aeroportuaria ha sido excluida. Por otro lado, la cobertura de la información tampoco es completa, ya que se enumeran un gran número de sociedades ubicadas en diferentes países que quedan fuera del alcance del informe de RSC, y que constituyen el 6,6% de la cifra de negocio de Abertis¹⁷⁴⁵. A excepción de la actividad aeroportuaria, no se especifican las razones que llevan a la exclusión de estas sociedades y línea de negocio del alcance del informe. En cualquier caso, este hecho pone de manifiesto que hay parte de los grupos de interés de la empresa que no van a poder contrastar el cumplimiento de sus expectativas recurriendo al informe de RSC, ya que no proporciona alternativas ni dice cómo va a atenderlas.

Abertis está realizando “un ejercicio de materialidad específico”¹⁷⁴⁶ para transitar al nuevo estándar de GRI (versión 4.0). Mientras se lleva a cabo esta tarea, la materialidad se sigue

¹⁷⁴⁵ Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Pág. 9.

¹⁷⁴⁶ Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Pág. 10.



considerando atendiendo a la evaluación que se realizó de ella para el Informe de RSC del ejercicio 2012. En la documentación consultada no se indica qué grupos de interés se incluyeron en el análisis de materialidad ni en qué grado, por lo que no se proporciona una base sólida que justifique que la información que se proporciona es efectivamente material. El ejercicio de materialidad específico mencionado anteriormente constituye una gran oportunidad para cubrir tales omisiones.

Es destacable que no se encuentra detalle del grado en que los grupos de interés se encuentran involucrados en el desarrollo del informe y la actividad de Abertis más allá de aspectos globales como entrevistas, participación en foros o colaboración con ONGs, sin poder evaluar de manera más concreta la forma en que la compañía incorpora a sus políticas y prácticas empresariales las aportaciones de las partes interesadas.

En cuanto a la presentación del informe 2103, Abertis mantiene la misma línea que la presentada en 2012, algo que facilita la comparación entre ambos para obtener información sobre mejoras y avances. Sin embargo, no se facilitan una comparación sectorial, por lo que las comparaciones pueden realizarse a nivel interno, pero no externo.

En líneas generales, el tono que predomina en el informe es eminentemente descriptivo y está sesgado positivamente, ya que, mientras que los impactos positivos se mencionan y describen en la medida de lo posible, sobre todo a través de las experiencias prácticas, los impactos negativos no se suelen indicar, y cuando se hace es escuetamente.



AMADEUS IT HOLDING, S.A. (Amadeus)

1. Datos generales

Productos/servicios

Amadeus IT Holding, S.A. trabaja en dos líneas de negocio:

- Distribución: actuando como red mundial para la búsqueda, precios, reservas, emisión de billetes y otras soluciones de procesamiento en tiempo real para proveedores de viajes y agencias de viajes.
- Soluciones tecnológicas: ofreciendo a proveedores de viajes una amplia cartera de soluciones que automatizan procesos como reservas, emisión de billetes, gestión de inventarios y control de salida de vuelos.

Alcance geográfico

Amadeus IT Holding, S.A., presta servicio en más de 195 países. Cuenta con 71 oficinas locales, 3 oficinas principales y 4 oficinas regionales. El grupo tiene empresas en 72 países de los cinco continentes:

- Europa: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Dinamarca, España, Estonia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Rusia, Suecia, Suiza, Turquía, Ucrania.
- América: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, EEUU, Honduras, México, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela.
- Asia: Corea, Filipinas, Hong Kong, India, Japón, Kazajistán, Malasia, Singapur, Tailandia, Taiwán.
- Oriente medio: Arabia Saudí, Emiratos Árabes Unidos, Israel, Jordania, Kuwait, Líbano, 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 2013, Amadeus IT Holding, S.A., cotizó en el índice Dow Jones Sustainability, en el sector de Servicios Tecnológicos e Internet.

Normativa Internacional

Amadeus informa sobre su cumplimiento en relación a la siguiente Normativa Internacional:



- Sabarnes-Oxley Law (EEUU).

Estándares voluntarios

Amadeus 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.
- Carta de la Diversidad de 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 Global 2013	Web
Cuentas Anuales Consolidadas 2013	Web
Reglamento Interno de Conducta en materia relativa a los Mercados de Valores	Web
Reglamento de la Junta General de Accionistas	Web
Reglamento del Consejo de Administración	Web
Estatutos Sociales	Web
Informe Anual sobre Remuneración de los Consejeros	Web
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013	Web



2. Tablas de resultados

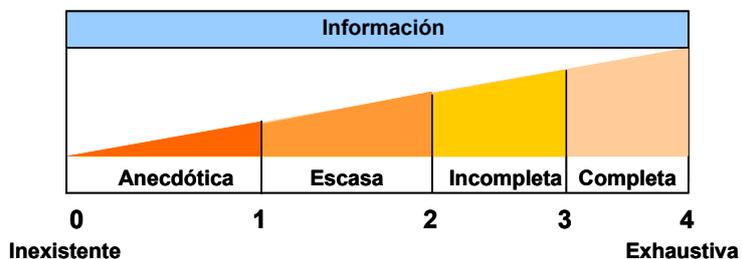
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,50
DERECHOS HUMANOS	0,47
COMUNIDAD	0,87
CORRUPCIÓN	0,40
CONSUMO	0,86
SISTEMAS DE GESTIÓN	0,96
TOTAL EMPRESA	0,84

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	0,82
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	0,96

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

Amadeus es líder en el mercado de distribución de viajes en Europa y en regiones emergentes como Oriente Medio, África o Asia-Pacífico.

El Grupo desarrolla su actividad en un entorno ampliamente heterogéneo. Cuenta con sociedades en 72 países, abarcando los cinco continentes, presta servicio en más de 195 países y en su plantilla hay trabajadores de más de 117 nacionalidades, sólo entre los tres principales centros de trabajo.

En este contexto, Amadeus combina declaraciones de compromiso con la sostenibilidad, el medio ambiente, los derechos humanos y laborales con el manifiesto de cumplir las leyes y costumbres de los países en los que opera.

La información en los distintos aspectos que se abordan en este informe no abarca en todos los casos todo el alcance geográfico de la empresa, circunscribiendo la información más detallada de su desempeño atendiendo a distintos criterios: instalaciones con mayor número de empleados, por regiones, etc.

Llama atención sobre este hecho porque el Grupo tiene presencia en buena parte de países que se encuentran entre los considerados de Nivel Extremo o Alto en índices de Vulneración Derechos Laborales¹⁷⁴⁷, Riesgo de Libertad de Asociación y Negociación Colectiva¹⁷⁴⁸, Vulneración de Derechos Humanos o Percepción extrema de Corrupción¹⁷⁴⁹, realizadas por la Confederación Sindical Internacional, Maplecroft y Transparencia Internacional, respectivamente.

A nivel interno, Amadeus a través de la información publicada manifiesta contar con distintos procedimientos para la adopción de buenas prácticas en el ámbito económico, social y medioambiental, como el Código de Conducta Profesional o el Sistema de Gestión Medioambiental pero la información facilitada al respecto es escasa. Igual sucede con la Encuesta de Responsabilidad Social a proveedores o la Encuesta de Satisfacción de Clientes, de las que aporta ciertos datos pero no existe un patrón común de explicación que abarque metodologías, alcance, grado de implantación, contenidos o resultados detallados.

Para Amadeus la sostenibilidad ambiental es el principal reto del sector. Colabora para ello con distintas asociaciones y organismos sectoriales como la OMT (Organización Mundial Del Turismo), WTTC (Consejo Mundial de Viajes y Turismo) o IATA (Asociación de Transporte Aéreo internacional). Es, así mismo, socio de Unicef.

¹⁷⁴⁷ Índice de Vulneración de los Derechos Humanos de Maplecroft 2014.

¹⁷⁴⁸ Índice Global de los Derechos Laborales 2014 – CSI.

¹⁷⁴⁹ Corruption Perception Index 2013, Transparency International.



4. Análisis

4.1. Fiscalidad

Conforme a la información recogida en sus Cuentas Anuales, Amadeus cuenta con 14 empresas localizadas en países considerados paraísos fiscales¹⁷⁵⁰. En la mayor parte de ellas se indica que su actividad es la Distribución, al igual que en la práctica totalidad de empresas del Grupo. Sin embargo tres de ellas, por su actividad y localización, podría inducir a pensar en alguna estrategia de tipo fiscal. Dos se encuentran ubicadas en Delaware (EEUU), una dedicada a tenencia de valores y otra a desarrollo informático; y la tercera dedicada a servicios de pago electrónico y con domicilio en Irlanda, país que como es sabido ofrece importantes ventajas fiscales a las empresas tecnológicas.

La primera de ellas no constaba en el ejercicio de 2012, mientras las otras dos sí figuraban, aunque en proceso de liquidación, misma situación que se declara este año.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
AMS-NM Acquisition, Inc	Corporation trust Center, 1209 Orange St, Wilmington, New Castle County, Delaware, 19801. EEUU	Tenencia de Valores
Moneydirect Americas Inc.	2712 Centerville Road, Suite 400, Wilmington, 19808 Delaware. EEUU	Desarrollo informático
Moneydirect Limited	First Floor, Fitzwilton House, Wilton Place. Dublin. Irlanda	Servicios de pago electrónico

La única referencia que hace la empresa en relación a la posible presencia en paraísos fiscales se encuentra en el Reglamento del Consejo de Administración, en el que consta que corresponderá al Consejo aprobar, entre otras decisiones operativas "la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tenga la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones u operaciones de naturaleza análoga que por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia del Grupo."¹⁷⁵¹ Ni el Informe Global ni en las Cuentas Anuales se hace mención a los motivos de la creación de la nueva sociedad AMS-NM Acquisition, Inc en Delaware.

En el capítulo de impuestos, únicamente aporta información consolidada de las tres empresas de España cuya sociedad dominante es Amadeus IT Holding S.A., pero no es posible, como sería deseable, conocer la aportación en forma de impuestos que individualmente hace cada empresa del grupo en el país donde opera. Al respecto la empresa incluye esta mención en sus cuentas anuales. "Las sociedades dependientes del grupo son individualmente responsables de sus obligaciones fiscales en sus respectivos países de residencia, sin que exista tributación consolidada del Grupo."¹⁷⁵² En el Informe Global 2013 sólo menciona la cantidad pagada en general a la Administración pero sin mayor tipo de desglose.

¹⁷⁵⁰ Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

¹⁷⁵¹ Reglamento del Consejo de Administración. Pág. 4. Art.3.b.vi.

¹⁷⁵² Cuentas Anuales Consolidadas 2013, Pág. 92.



En relación con subvenciones recibidas, en el Informe Global 2013 indica que ha recibido 18.704 millones de euros por parte de la hacienda francesa, principalmente como incentivo a la actividad de I+D¹⁷⁵³. Para tener más información sobre subvenciones es necesario acudir a las Cuentas Anuales en las que Amadeus señala 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.”¹⁷⁵⁴ También menciona la posibilidad de recibir préstamos del gobierno a tipos de interés por debajo del mercado, y que en estos casos, el beneficio es tratado como una subvención. Informa de un préstamo del Banco Europeo de Inversiones por un importe de 5.348 (miles de euros) a un tipo de interés inferior al mercado.

Amadeus tiene el compromiso con un crecimiento rentable y sostenible y menciona que “nos hemos comprometido a desarrollar una actividad socialmente responsable y sostenible que resulte provechosa a largo plazo para todos los grupos de interés y contribuya de forma positiva a las sociedades en las que trabajamos.”¹⁷⁵⁵ Sin embargo más allá de los datos puntuales en relación a impuestos pagados y subvenciones recibidas no es posible conocer como Amadeus participa en el desarrollo de los países en los que tiene actividad.

4.2. Medioambiente

Amadeus define el crecimiento rentable y sostenible como una de sus cuatro prioridades estratégicas¹⁷⁵⁶. Manifiesta tener un impacto ambiental directo relativamente bajo, identificando como principales impactos propios la electricidad consumida en su Centro de Datos y el uso regular de sus instalaciones de oficinas¹⁷⁵⁷. Destaca, sin embargo, la importancia del impacto en el medioambiente del sector en el que opera por su alto consumo energético.

Cuenta desde 2009 con un Sistema de Gestión Ambiental de aplicación en las principales instalaciones en todo el mundo. En 2013, la herramienta de gestión ambiental (EMS) contabilizó los resultados en 11 oficinas sobre el total de 71 con las que cuenta en todo el mundo. A las 10 instalaciones ya registradas en 2012 (Niza, Erding, Miami, Madrid Organización Comercial, Madrid Sede principal, Londres, Bad Homburg, Bangkok, Sidney y París), incorporan en 2013 la oficina de Bangalore, que se ha convertido en la segunda del grupo por número de empleados. Alcanzan con ello, según los datos del informe, una cobertura superior al 78% de los empleados y estiman que engloba aproximadamente el 90% del impacto operativo. La exclusión del resto de instalaciones la justifican por resultar poco práctico al tratarse de oficinas “algunas muy pequeñas”, con 1 ó 2 empleados, por lo que centran esfuerzos en las principales. No obstante, indican que se insta a todos los empleados a reducir el consumo de recursos, sin dar más información sobre ello.

Los datos presentados muestran los resultados referidos sólo a las diez instalaciones registradas en 2012, sin incluir información de la oficina de Bangalore, para permitir, según

¹⁷⁵³ Informe Global 2012, pág.149.

¹⁷⁵⁴ Cuentas Anuales Consolidadas 2013, Pág. 22.

¹⁷⁵⁵ Marco estratégico de Amadeus. Informe Global 2013, pág. 53.

¹⁷⁵⁶ Informe Global 2012, pág.52.

¹⁷⁵⁷ Informe Global 2012, pág.68.



la empresa, la comparación con los años anteriores. La herramienta de medición del impacto abarca cinco aspectos: consumo energético, emisiones de CO₂, consumo de papel, consumo de agua y generación de residuos. Los datos son agregados, no hay desglose por centro de trabajo, con las únicas excepciones señaladas del Centro de Datos y la oficina de Bangalore, que se tratan de forma individual.

El Centro de Datos de Erding renovó en 2012 la Certificación de eficiencia energética TÜV SÜD conseguida en 2010.

Los datos de consumo se presentan en datos absolutos y relativos, en relación al número de transacciones, en el caso del centro de Datos, y por número de empleados en el resto de instalaciones.

Muestran de forma destacada la evolución positiva de consumos (de electricidad en términos relativos y de papel y agua) y de emisiones de CO₂ desde la implantación del EMS en 2009. Otros datos han dado el resultado contrario, registrándose aumentos en el volumen de residuos generados y de las emisiones indirectas de CO₂ clasificadas como nivel 3 según estándares del Green House Gas Protocol, que incluye las derivadas del consumo de papel y de los viajes de negocios realizados en avión. El informe no recoge información sobre las causas de estos incrementos.

Respecto a los residuos, se hace alusión a los generados por el uso general de oficina, en las cocinas o de forma extraordinaria por obras realizadas en las instalaciones. Se echa en falta en este punto otra información más relevante por su impacto en el medioambiente como la mención a los residuos generados por la renovación de equipos informáticos que necesariamente debe hacer la empresa de forma continuada dado su sector de actividad. Sobre el destino de ellos sólo se hace referencia, en el apartado de Compromiso Social, a la existencia de un Banco de Equipos que los destina, al menos parcialmente, a proyectos encuadrados en la acción social de la empresa. No es un problema menor en la actualidad la elevada generación de residuos electrónicos¹⁷⁵⁸, por lo que se recomendaría a Amadeus conocer su posicionamiento en esta cuestión además de incluir el tratamiento de este tipo de residuos como un aspecto material y dar cuenta de ello.

Su Plan Estratégico Ambiental 2013-2016, fija como principal reto para 2014 la difusión de la cultura de responsabilidad medioambiental entre los empleados, si bien no hace mención alguna a las medidas que llevarán a cabo en ese sentido. Los otros dos pilares en los que asienta su posición en materia medioambiental son la mejora de soluciones para clientes que contribuyan a reducir el impacto medioambiental y la colaboración con grupos de interés del sector en proyectos ambientales comunes.

El establecimiento de objetivos para ese período se hace de forma genérica, sin aportar información cuantitativa de los resultados esperados ni de las medidas a adoptar para conseguirlos: mejorar herramientas de declaración y exactitud de los datos; mejorar el alcance geográfico; mejorar los resultados globales; fomentar el compromiso ambiental en la empresa¹⁷⁵⁹.

¹⁷⁵⁸ <http://www.lavanguardia.com/vida/20131215/54396227514/en-cinco-anos-la-cantidad-de-basura-electronica-en-el-mundo-aumentara-un-33.html>

¹⁷⁵⁹ Informe Global 2013, pág.73.



Señalan como su mayor contribución a la sostenibilidad del sector, la inversión en el desarrollo de soluciones tecnológicas, una de sus líneas de negocio, que permitan a sus clientes reducir el impacto ambiental por la vía de optimización del consumo de combustible. Así mismo, manifiesta su compromiso de colaboración con el sector en la mejora del desempeño y concienciación medioambiental. La utilización de las calculadoras de carbono en la herramienta de reservas, por acuerdo con OACI (Organización de Aviación Civil Internacional), o la participación en grupos de trabajo en torno a la sostenibilidad del sector con WTTC (Consejo Mundial de Viajes y Turismo), son ejemplos mencionados en su Informe Global 2013.

Respecto a cuestiones medioambientales en relación a proveedores, la información es escasa. Sólo se indica que más del 80% de los suministradores de Amadeus, dan prioridad a productos obtenidos de manera ecológica. Así mismo, como parte de su política de compras, Amadeus dice favorecer a las empresas comprometidas con cuestiones medioambientales y solicitar en sus procesos de licitación para proveedores que aporten pruebas de su compromiso de responsabilidad ambiental y social.

Para ello Amadeus realiza un estudio del comportamiento ambiental y de responsabilidad social de sus proveedores por medio de una encuesta anual. En 2013 dice haber ampliado el número de proveedores encuestados respecto al año anterior, pero no se aporta dato numérico del alcance. Sí se informa de que el 100% cumplen las normas de RSC de la empresa "en términos de discriminación, mano de obra infantil, entorno de trabajo saludable y seguro, corrupción, etc." Dado el perfil indicado de los proveedores (multinacionales en su mayoría), sería necesario disponer de información de los indicadores analizados en el estudio y que les llevan a concluir ese comportamiento socialmente responsable. En definitiva, con la información aportada por la empresa no es posible, más allá de datos escasos y genéricos conocer cómo Amadeus se asegura efectivamente de estos compromisos.

En la información consultada no existe el dato de gastos o inversiones en materia medioambiental. Por otro lado, la empresa afirma no haber recibido multas ni sanciones relativas a incumplimientos en cuestiones medioambientales.

4.3. Protección de los derechos humanos

Amadeus, en su Informe Global 2013, a diferencia de los años anteriores, no hace mención expresa a su adherencia a la Declaración de Derechos Humanos de Naciones Unidas, si bien manifiesta su compromiso con la promoción y el respeto a los derechos humanos internacionales en distintos apartados.

Extiende esa voluntad a la cadena de proveedores, de quien la empresa espera "que apoyen las normas reconocidas a nivel internacional en cuanto a condiciones laborales y tratamiento digno de los empleados" y que para su control y seguimiento, Amadeus cuenta con procesos objeto de revisión periódica que garanticen el cumplimiento de la reglamentación y la aplicación de las buenas prácticas por parte de sus proveedores. En todo caso, no aporta descripción de en qué consisten estos procedimientos. Respecto a los resultados, señala que todos los proveedores encuestados cumplen las normas de RSE en términos de discriminación, mano de obra infantil y entorno de trabajo seguro y saludable.



Al igual que se destaca en otros puntos de este informe, Amadeus no aporta más que afirmaciones que no se apoyan en datos concretos o detalle de las auditorías o estudios realizados que permitan corroborar esas buenas prácticas y su control por parte de la empresa.

La empresa afirma incluir cláusulas sobre derechos humanos en todas las operaciones de compra, aplazando para el año 2015 la presentación de resultados a partir de la revisión de las solicitudes de propuesta, por no contar por el momento con un sistema de monitorización. En el informe del año anterior, señalaba al respecto que dispondría de esta información en el año 2013.

Respecto a los trabajadores, la empresa menciona su compromiso a tratar de forma justa a todos los empleados y valora como relativamente baja la exposición a los riesgos relacionados con derechos humanos en este ámbito, por el perfil de su plantilla, "la inmensa mayoría de todos ellos posee un nivel educativo avanzado". No existe referencia en este informe anual a prevención del trabajo infantil ni forzoso, salvo que por el perfil referido de sus trabajadores consideran relativamente bajo el riesgo en estos aspectos.

Existen menciones diversas a un Código de Conducta Profesional interno que deben suscribir todos los trabajadores para garantizar un comportamiento de máxima integridad. El documento no es accesible a través de la web y de él sólo se conocen, a través del Informe Global, las principales líneas que aborda: compromiso con el medio ambiente, evitar conflictos de intereses, proteger los datos personales y la confidencialidad, gestionar las relaciones con terceros y con los medios de comunicación y gestionar los bienes, equipos e instalaciones de la empresa. Dentro del "Informe Anual de Gobierno Corporativo de las Sociedades Cotizadas"¹⁷⁶⁰, en referencia al mismo se encuentran otras áreas recogidas en el Código, además de las mencionadas, como: relaciones con los empleados, relaciones con terceros y cumplimiento de leyes y regulaciones. Dice también: "la Sociedad se compromete a cumplir con las leyes y regulaciones vigentes en los países en los que opera. Éstas incluyen, aunque no están limitadas, a leyes y regulaciones relacionadas con seguridad y salud, trabajo, discriminación, información privilegiada, fiscalidad, privacidad, competencia y antimonopolio, cuestiones medioambientales, licitaciones públicas y antifraude". Fuera de estos compromisos generales no se sabe, por tanto, si se abordan específicamente o de qué manera cuestiones relacionadas con los derechos humanos.

Por otro lado, Amadeus dice no haber identificado en 2013, ninguna queja en relación a incidentes relacionados con derechos humanos que haya sido presentada, tratada o resuelta. No obstante, además de la revisión del Código de Conducta que realiza el departamento de auditoría interna, no hay evidencia de que cuente con ningún procedimiento para evaluar el cumplimiento de los derechos humanos en la organización, materia en la que dice estar trabajando para la realización de informes en los próximos años.

En este mismo punto, se hace referencia a la existencia de un canal de denuncias, a través de correo electrónico que garantiza el anonimato, pero refiriéndose a casos relacionados con irregularidades financieras y contables, sin hacer mención a otro tipo de irregularidades.

¹⁷⁶⁰ Informe Anual de Gobierno Corporativo de las Sociedades Anónimas Cotizadas 2013, pág. 51.



La plantilla de Amadeus está formada por trabajadores de más de 117 nacionalidades sólo entre sus tres oficinas centrales, afirmando la empresa que conforme a sus valores respetan y adoptan la diversidad de todas las personas y culturas.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

Sobre la política de retribución de la empresa indican que busca la no discriminación por sexo, pero llama la atención al respecto que se destaque en el informe que antes de las revisiones anuales se recuerda a los directivos la obligación de remunerar por igual a hombres y mujeres. Al contrario del efecto deseado, esta llamada a la igualdad de retribución pudiera evidenciar una actitud o, cuando menos, una realidad de base discriminatoria.

Amadeus no aporta información sobre salarios ni diferenciación por sexos o países por considerarlo información confidencial, indicando únicamente que cuentan con programas de remuneración variable asociados al rendimiento individual y de la empresa y que la fijación de la prestación se hace conforme a la legislación tributaria y el mercado en cada lugar.

Señala la existencia de beneficios sociales “para la mayoría” de los trabajadores, entre los que se incluyen plan de jubilación, seguro de vida, por discapacidad y seguro en los viajes de negocios, pero sin aportar datos de número de beneficiados ni perfiles profesionales.

En relación a la política de igualdad en el ámbito de los recursos humanos, Amadeus defiende la ausencia de discriminación, manifestando que “en general” la selección de personal se basa únicamente en la capacidad y experiencia requerida en cada puesto, quedando abierta la entrada a hombres y mujeres por igual. Los datos ofrecidos, muestran sin embargo una menor representación de mujeres en todas las categorías profesionales, pero más acusada la diferencia conforme se asciende de categoría. Así por ejemplo para la categoría de vicepresidentes y directores sólo el 13% son mujeres, o en la categoría mandos intermedios la relación es de un 31% de mujeres¹⁷⁶¹. En general la información que ofrece la empresa en materia de igualdad resulta escasa, no existen apenas datos cuantitativos que permitan configurar un escenario completo sobre la situación real, más allá de los compromisos genéricos manifestados.

En el ámbito de la conciliación, en 2013 la oficina de Niza mantuvo activo el programa Amadeus Women Network, al objeto de mejorar el equilibrio entre trabajo y vida personal. Sobre esta iniciativa, el informe indica únicamente que consiste en talleres y reuniones abiertos a todas las mujeres y hombres que quieran participar, y que cuentan con la presencia de representantes de los mandos intermedios. No se conocen, sin embargo, ni las acciones concretas desarrolladas ni el alcance y resultados a que ha dado lugar el programa.

Respecto a la discapacidad, mencionan su compromiso con la Carta de la Diversidad de Francia y la disposición de la empresa a contratar “siempre que es posible” a empresas que dan empleo a personas con discapacidad, así como a ampliar la selección de personal entre este colectivo, destacando para ello estas medidas: colaboración con Handi Project,

¹⁷⁶¹ Informe Global 2013, página 170.



consulta en webs especializadas como Hanploi y Monster, participación en Madrid en la Feria del Empleo para personas con discapacidad y acuerdo de colaboración con Fundación ONCE.. En 2013 la empresa contaba con 78 trabajadores con discapacidad, lo que supone según la empresa un 1% de la plantilla. Se trata, en todo caso, de una cifra anecdótica dada la dimensión de la plantilla y los esfuerzos realizados. Por otro lado, al no contar con datos de empleados por país, no es posible determinar si Amadeus cumple en España el mínimo del 2% de plantilla con discapacidad que exige la Ley General de Derechos de Personas con Discapacidad en nuestro país o si se acoge a las excepciones que recoge esta Ley al respecto. El dato global para la empresa queda lejos de ese porcentaje mínimo.

Amadeus consiguió en 2013 el reconocimiento Top Employer en Alemania y en España, en este caso por segundo año consecutivo.

La empresa realizó una inversión de 6,6 millones de euros en formación de su personal, ofreciendo datos desglosados en número de horas atendiendo a categorías que muestran que el ratio de horas formativas por empleado ha sido mayor en los niveles más básicos. Sin embargo son datos totales, que no dejan constancia del ámbito geográfico cubierto.

En materia de Seguridad y Salud no existe constancia de una política global implantada en todos los centros de trabajo. A nivel de toda la empresa sólo se menciona la existencia de un portal interno de Salud. Se recoge en el Informe la existencia de programas dirigidos a una parte de los empleados como Gestión de estrés, desarrollado en al menos tres oficinas o Primeros auxilios, del que sólo se menciona que fue desarrollado en algunos centros.

Respecto a lesiones y accidentes aportan el registro total de 81 accidentes, 45 de ellos en desplazamientos entre el domicilio y el lugar de trabajo, sin indicar sobre qué base está calculado, si sobre el total de trabajadores o entre los que cuentan con contrato indefinido, base utilizada para otros datos cuantitativos. Por regiones, se dan a conocer los índices de lesiones, de días de trabajo perdidos, de baja por enfermedad común y absentismo, al igual que en el caso anterior sin acotar ámbito.

Amadeus expresa de manera genérica el respeto al derecho a la libertad de asociación y representación sindical, comprometiéndose a consultar e informar a los interlocutores de los trabajadores, "conforme a lo necesario". No se aportan datos sobre número de trabajadores afiliados a sindicatos.

El Informe Global recoge que el 54% de los trabajadores está cubierto por algún acuerdo de negociación colectiva, sin especificar países ni centros. Se menciona la existencia de un Comité de Empresa Europeo, pero tampoco se aporta información del mismo. Se echa en falta que Amadeus explique las medidas de protección o control de los derechos de los trabajadores (el 46% de su plantilla se encuentra fuera de convenio) en países en los que está presente la empresa y en los que existen riesgos de violación de los derechos laborales como Arabia Saudí, Catar, Filipinas o Colombia.



4.5. Impacto en la comunidad

Amadeus vincula la sostenibilidad empresarial a largo plazo con su acción social a través de contribuciones positivas a nivel social, apoyándose en los puntos fuertes de la empresa y sus servicios.

Amadeus no ofrece ninguna información sobre impacto sobre la comunidad argumentando que “dado el tipo de operaciones de Amadeus, principalmente desarrollo de software y organizaciones comerciales, no existen impactos negativos que pudieran afectar a las comunidades locales. Además, Amadeus no opera en ninguna comunidad rural o pequeña. Todas sus oficinas está situadas en grandes ciudades y, si una fuera cerrada, no afectaría a la comunidad local en términos de empleo, ya que las oficinas de Amadeus no tienen un número significativo de empleados con respecto a las ciudades donde se encuentran”.¹⁷⁶²

En cuanto a información sobre operaciones donde se han implantado programas de desarrollo y evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local, indica que “está trabajando para la realización de informes sobre esta materia en los próximos años”, aunque no determina un objetivo temporal más concreto.

Su acción social la agrupa en tres áreas:

- Proyectos de tecnología que fomentan el desarrollo social (Technology for Good).
- Transferencia de conocimientos y adquisición de habilidades (Knowledge & Skill Transfer).
- Asistencia social y humanitaria en entornos locales donde tiene presencia (Community Support).

Los proyectos se llevan a cabo en colaboración con distintas organizaciones locales públicas o privadas y con la participación, en ocasiones, de proveedores o clientes, desarrollados en su mayoría por iniciativa de empleados voluntarios.

La empresa sustenta sus aportaciones en este ámbito fundamentalmente en el potencial tecnológico y know how de sus trabajadores, buscando iniciativas acordes a las líneas de negocio de la empresa. En este sentido se observa que en 2013 aumenta el número de proyectos de tecnología y transferencia de conocimientos, mientras retroceden los proyectos de asistencia social, si bien siguen siendo los más numerosos.

Cabe destacar, el acuerdo firmado con UNICEF e Iberia para la recaudación de fondos a través de microdonaciones que pueden realizar los clientes al efectuar reservas de avión mediante la tecnología de Amadeus. Iberia ha sido la primera compañía en sumarse a la iniciativa, pero Amadeus prevé ampliarla a otras compañías del sector.

Asocia su compromiso social con el voluntariado y arroja los siguientes datos: desarrollo de 131 proyectos en 53 países, con implicación de 1.335 empleados, pertenecientes al 65% de las organizaciones comerciales a nivel mundial, totalizando 3.580 horas de voluntariado.

¹⁷⁶² Informe Global 2013, página 160.



El informe recoge ejemplos de distintos proyectos de las tres áreas, con indicación de la zona en la que se llevó a cabo, organización comercial implicada y breve descripción de la acción, aportando en alguno de ellos datos cuantitativos de número de beneficiarios (personas o entidades, colegios...) o cuantías económicas recaudadas y su destino.

Más allá de la información sobre su acción social, no hay evidencias de cómo la actividad de Amadeus impacta en las comunidades en dónde opera. Por ejemplo, no existe mención a aprovisionamiento con proveedores locales; la empresa afirma que sus principales proveedores son grandes multinacionales de servicios de hardware, software y redes, el 60% del volumen global de compras está concentrado en 50 empresas y las compras se realizan principalmente desde las tres principales oficinas (Madrid, Erding y Sophia Antipolis).

Respecto a la contratación de personal de la comunidad local, Amadeus indica que la selección de sus empleados se basa principalmente en el talento y el desempeño en el trabajo, si bien en caso de igualdad en el resto de aspectos, se optaría por personal local. Aún asumiendo este enfoque de selección, se echan en falta datos de la contratación de personal local.

4.6. Corrupción

Amadeus cuenta con un Código de Conducta Profesional que suscriben todos los empleados. Este documento no se encuentra disponible en la web y no es público. En el Informe Global se enumera los aspectos que regulan entre los que se incluye aspectos relacionados con la corrupción. Para tener mayor información sobre dicho código es necesario consultar otros documentos de la compañía, como el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Menciona que la Oficina de Riesgo y Cumplimiento ha creado un marco de cumplimiento que permite establecer los principios básicos de comportamiento y que proporciona formación y conocimiento en la organización en colaboración con el departamento de Recursos Humanos. Según consta en el Informe Global, la compañía, a lo largo de 2013, aumentó la formación y difusión de políticas para prevenir y controlar “prácticas poco éticas como el fraude, el soborno y la corrupción”, formando a 445 empleados, el 4,2% de la plantilla. No aporta información sobre el total de empleados formados en estas cuestiones.

Amadeus se compromete, en este sentido, “a aplicar una política de tolerancia cero con las prácticas prohibidas”. En este mismo año 2013, la empresa publicó una política específica sobre representación y regalos, de la cual no se dispone de mayor detalle pues no está disponible en su página web.

La Comisión de Cumplimiento es el órgano encargado de supervisar los asuntos relacionados con el comportamiento y el cumplimiento. Amadeus enumera las actividades que se han realizado para la supervisión y control en este ámbito como : Testeo de los controles internos sobre reporting financiero (en Madrid, Niza and Erding, auditorías sobre 8 sedes comerciales de Amadeus: Latinoamérica (auditoría continua), Japón, Benelux, Alemania, Gulf, Latvia, Malasia, Korea y, por último, 2 trabajos de consultoría en Amadeus



IT (Madrid): Ley de Protección de Datos, y evolución sobre los gastos operativos. En total, el porcentaje de unidades analizadas sobre el total del Grupo Amadeus fue del 15%. Como único dato sobre los resultados de estas investigaciones internas, trasciende que no se identificaron incidentes relacionados con corrupción a lo largo del año.

La Comisión de Cumplimiento también elabora un informe sobre el Canal de denuncias que es supervisado por el Comité de Auditoría. Este canal permite a los empleados comunicar, de forma anónima las irregularidades financieras y contables. El Informe Global no hace mención a dicho canal y no se aportan datos del mismo. La información sobre dicho canal procede del Informe de Gobierno Corporativo¹⁷⁶³, por lo que existen dudas si realmente está implementado.

Amadeus no hace mención a contribuciones o donaciones a partidos políticos en ninguno de los documentos consultados. Tampoco existe mención de Amadeus con respecto a su participación en actividades de lobbying, sólo se ha encontrado una mención a colaboraciones con organismos reguladores de todo el mundo, como la Comisión Europea (CE) y el Departamento de Transporte estadounidense (DOT), así como con las principales asociaciones profesionales del sector y organizaciones de consumidores¹⁷⁶⁴.

4.7. Protección de los consumidores

Amadeus no hace mención explícita al cumplimiento de normativa nacional o internacional en materia de protección de derechos de los consumidores, si bien señala que trabaja en iniciativas de protección al consumidor, “por ejemplo, para salvaguardar el derecho a la información sobre las tarifas o la privacidad de los datos”.

Conforme a su lema “El cliente, lo primero”, la empresa cuenta con un proceso para la evaluación del nivel de satisfacción y fidelidad de sus clientes, gestionado por el equipo de estrategia corporativa en el que toma en consideración siete aspectos básicos: el resultados general de las soluciones de Amadeus; la probabilidad de recomendar los productos y servicios de la empresa; si los clientes se sienten valorados por Amadeus; si sienten que su relación con la empresa es de confianza; probabilidad de seguir contando con Amadeus como proveedor; si Amadeus es su socio preferente; si Amadeus les aporta una ventaja competitiva.

Se incluye en el informe la referencia a un elevado nivel de clientes fidelizados, según los datos y estudios de la empresa en los tres últimos años se supera en 95% de conservación de clientes en todos los segmentos.

Anualmente o cada dos años, en función de la unidad de negocio, realizan una encuesta dirigida a clientes, llegando entre 2011 y 2013 a más del 80% de sus clientes (en torno a 9.000 en 43 mercados).

En 2013 fueron seis los estudios realizados, dirigidos a los segmentos de aerolíneas, agencias de viaje, hoteles y empresas de alquiler de coches, recabando respuestas de 4.300 clientes.

¹⁷⁶³ Informe Anual de Gobierno Corporativo de las Sociedades Anónimas Cotizadas 2013, pág. 51.

¹⁷⁶⁴ Informe Global 2013, pág. 21.



Producto de estos estudios, la empresa dice haber puesto en marcha distintas iniciativas a escala local y mundial en torno a aspectos de mejora identificados por clientes. No se recoge en el informe, sin embargo, más información relativa a los resultados de los estudios, que la empresa considera confidenciales¹⁷⁶⁵, ni a estas medidas llevadas a cabo con posterioridad, a excepción de la implantación de un sistema de asistencia funcional 24 horas para sus clientes.

Se menciona también que la empresa ha estado trabajando a lo largo del último año en un sistema consolidado de gestión de la opinión de los clientes, sin aportar mayor información.

En palabras recogidas en el informe, con el fin de adoptar buenas prácticas de otras empresas del sector, Amadeus realiza también estudios comparativos de empresas del sector tecnológico.

El índice Dow Jones de Sostenibilidad, otorgó el primer puesto en su sector a Amadeus dentro de la categoría Gestión de Relación con los clientes, que valora la satisfacción entre otros aspectos.

En 2013, la empresa no registró ninguna queja relacionada con el respeto a la privacidad o la pérdida de datos personales de clientes. Tampoco registró multas relacionadas con el incumplimiento de leyes o regulaciones sobre el suministro y el uso de productos y servicios.

En materia de protección de datos, la empresa manifiesta haber puesto en marcha procesos y controles para gestionar los datos conforme a la normativa de privacidad, así como la mejora de la calidad de los datos, garantizando el cumplimiento de normas como Sarbanes-Oxley.

4.8. Gobierno corporativo

Corresponde a la Junta General concretar el número de Consejeros (Art. 6 Reglamento Consejo), dentro de los límites establecidos por los estatutos de la Sociedad. Actualmente, el Consejo de Administración de Amadeus está formado por 11 miembros, 7 independientes, 3 dominicales y 1 dentro de la categoría "otros". De los 11 consejeros, sólo uno es mujer, muy lejos, por tanto, de la recomendación del Parlamento Europeo a través de la propuesta de ley que establece para 2020 un objetivo del 40% del sexo con menor representación en los puestos de consejeros¹⁷⁶⁶.

No hay evidencia en los documentos consultados de que la empresa establezca medidas encaminadas a conseguir mayor presencia de mujeres entre los miembros del Consejo, limitándose a declarar que "el perfil responde a las necesidades de la Sociedad, sin que se haya obstaculizado de manera explícita e implícita, la elección de consejeras. El Consejo

¹⁷⁶⁵ Informe Global 2013, pág. 164.

¹⁷⁶⁶ COM(2012) 614 final. 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. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2012:0614:FIN:ES:PDF>



busca profesionales sin que se haga distinción o discriminación alguna por razón de sexo, si bien, ante candidatos del mismo perfil profesional, optaría por incrementar el número de mujeres para lograr una presencia equilibrada¹⁷⁶⁷.

En el seno del Consejo existen dos Comisiones, Comisión de Auditoría y Comisión de Nombramientos y retribuciones, formadas ambas por consejeros externos y cuyos miembros son nombrados por el propio Consejo de Administración.

Siete de los Consejeros, más de la mitad, forman parte del Consejo de administración de al menos otras sociedades cotizadas distintas de su grupo en España u otro país, destacando uno de ellos que está presente en tres Consejos además del de la sociedad Amadeus. Por otro lado, en la trayectoria profesional de dos Consejeros también se encuentran referencias al desempeño anterior de cargos públicos de designación política¹⁷⁶⁸.

La retribución de los Consejeros está parcialmente definida por la Junta de Accionistas, quien aprueba, a propuesta del Consejo y previamente de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, una cantidad total anual (1.305 miles de euros, en Junta de 20 de junio de 2013), dineraria o en especie, que posteriormente es libre de repartir el propio Consejo entre sus miembros, en base a su pertenencia o no a Comisiones internas, los cargos que ocupe o su dedicación. La empresa publica en las Cuentas anuales de 2013¹⁷⁶⁹ la remuneración individual que recibió cada consejero en el pasado ejercicio diferenciando remuneración dineraria y en especie, indicando además que “no existen créditos, ni anticipos, ni opciones sobre acciones concedidas al conjunto de los miembros del Consejo de Administración”. Así mismo, expone la política de retribución aprobada para 2014 y explica el mecanismo para su definición y aprobación en el Informe Anual sobre Remuneraciones. Dicho informe es aprobado en la Junta General de Accionistas como punto separado del orden del día.

Resulta llamativo encontrar ciertas incoherencias en la información sobre remuneraciones encontrada en los Estatutos de la Sociedad, el Reglamento de Consejo, el Informe Global y el Informe Anual, que dificulta la comprensión de la política retributiva aplicada por la empresa para sus consejeros.

Así, según los Estatutos, los Consejeros recibirán en cada ejercicio dietas y el pago de los gastos de viaje por la asistencia a las sesiones del Consejo o Comisiones (Art. 36.3). Además, (art. 36.4), “podrán ser retribuidos con la entrega de acciones de la Sociedad o de otra compañía del grupo...”. Por contra, según el Reglamento del Consejo (art. 20.3c), “el consejero externo no podrá ser retribuido mediante la entrega de acciones”, salvo que mantenga las acciones hasta su cese en el cargo.

Por otro lado, en el Informe Global, el capítulo de remuneración de consejeros se aborda en estos términos: “Tras un análisis comparativo de la remuneración de los Consejeros (incluido un análisis específico de la remuneración del Presidente del Consejo) de determinados índices bursátiles (IBEX 35 entre otros), se acordó continuar con la política de remuneración basada en una cantidad fija por la pertenencia al Consejo y a las distintas Comisiones del Consejo, y no aplicar ninguna otra fórmula de remuneración

¹⁷⁶⁷ Informe Anual Gobierno Corporativo 2013, pág.17.

¹⁷⁶⁸ Informe Anual Gobierno Corporativo 2013, pág.21.

¹⁷⁶⁹ Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión 2013, pág.54.



complementaria. La política de remuneración del Consejo no contempla la remuneración variable basada en los beneficios ni las dietas por asistencia. Tampoco contempla la cotización a planes de pensiones ni la indemnización acordada en caso de terminación de las funciones.

En todo caso, no existe referencia alguna a que la remuneración del Consejo guarde relación con la consecución de objetivos no financieros, medioambientales, sociales o de buen gobierno.

Amadeus informa sobre la existencia de cláusulas de blindaje en relación a sus Altos Directivos. 6 directivos son beneficiarios de indemnizaciones en caso de despido improcedente, que oscilan entre un año y dos años de salario.¹⁷⁷⁰ Las cláusulas son autorizadas por el Consejo de Administración, sin haber obligación de informar a la Junta General. Indica que no existen cláusulas indemnizatorias en beneficio de Consejeros.

Respecto a la remuneración de los altos directivos de la organización, sólo se facilita la cifra conjunta correspondiente al año 2013, sin desglose que permita conocer los ingresos individuales ni los conceptos¹⁷⁷¹.

La empresa cuenta con un canal de denuncia de irregularidades especialmente financieras y contables para trabajadores, cuya habilitación es responsabilidad de la Comisión de Auditoría¹⁷⁷². El procedimiento ofrece la posibilidad de hacer la denuncia o comunicación vía correo electrónico, que será atendida por el Comité de Cumplimiento, quien según expone la empresa garantiza el anonimato, siendo necesario para ello que éste lo solicite; así mismo, se indica que todos los asuntos son tratados con estricta confidencialidad.

Este procedimiento descrito por la empresa queda escaso, en todo caso, y no cumple con las prácticas de buen gobierno porque deja fuera de este canal a los restantes grupos de interés de la empresa, centrándose únicamente en la plantilla de trabajadores. Tampoco se aportan datos acerca de si se han registrado denuncias, ni información sobre los datos recogidos al respecto en el informe anual que elabora el Comité de Cumplimiento¹⁷⁷³.

El Reglamento de la Junta de Accionistas condiciona el derecho de asistencia a la posesión de un mínimo de 300 acciones, lo que forzosamente deja fuera a los pequeños accionistas, reduciendo su visibilidad y participación en los asuntos relevantes de la empresa.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **0,84**, situándose en el nivel de *información anecdótica*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **0,82**, situándose en un área de *información anecdótica*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **0,96**, situándose en el estadio de *información anecdótica*.

¹⁷⁷⁰ Informe Anual Gobierno Corporativo 2013, pág.35.

¹⁷⁷¹ Informe Anual Gobierno Corporativo 2013, pág.23.

¹⁷⁷² Informe Anual Gobierno Corporativo 2013, pág.52.

¹⁷⁷³ Informe Anual Gobierno Corporativo 2013, pág.52.



La empresa presenta en 2013, por primera vez, un Informe Global integrado, que fusiona el Informe de Sostenibilidad y el Informe para accionistas publicados en años anteriores.

La memoria se ha realizado conforme a las directrices de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1, cumpliendo los requisitos del nivel de aplicación A+ y ha sido revisada por PricewaterhouseCoopers Auditores.

Recoge el Informe una sección dedicada a la metodología seguida para su desarrollo, en donde se relacionan los grupos de interés y los canales de comunicación establecidos con ellos, e incluye la matriz de materialidad con indicación de las principales preocupaciones que, desde la perspectiva de la empresa, afectan a los distintos grupos. Se trata de cuestiones genéricas como Crecimiento rentable y sostenible, Transparencia e integridad, Eficiencia energética, Compromiso de los empleados, etc.

No trasluce del contenido del informe que se hayan tenido en consideración las expectativas, necesidades o valoraciones de la empresa desde el punto de vista de sus grupos de interés, lo que resulta clave para que constituya realmente una rendición de cuentas en lugar de una herramienta de comunicación de la empresa con enfoque unidireccional.

Amadeus explica en detalle en el informe los esfuerzos de comunicación dirigidos al colectivo de inversores y accionistas en 2013 (talleres, reuniones, Día del Inversor...), dejando evidencia del diferente grado de implicación con respecto a otros grupos de interés.

También se mencionan estudios de satisfacción dirigidos a clientes y encuestas de RSC a proveedores, de los que no se aportan resultados; y foros y colaboraciones con asociaciones sectoriales. No hay evidencia de contactos con otros grupos. En definitiva, sobre el conjunto de grupos de interés el contacto es escaso o no se explica en detalle y en todo caso está enfocado al ámbito del negocio de la empresa.

La empresa aporta amplia información sobre actuaciones llevadas a cabo en el ámbito medioambiental y la acción social. Explica en detalle ciertos aspectos de los proyectos desarrollados pero siempre desde la perspectiva de la empresa, es decir, no queda claro que esas iniciativas sean la respuesta a demandas de los grupos de interés externos a la empresa y resultado de una comunicación efectiva con ellos.

Por el contrario, en temas sensibles como corrupción, fraude o soborno hace sólo menciones genéricas de compromiso de tolerancia cero, pero sin más información. Tampoco hace referencia alguna a su relación con administraciones públicas.

La información no abarca siempre el mismo ámbito, así en materia medioambiental se refiere a las once principales instalaciones del grupo. Por otro lado, en recursos humanos, ciertos datos se centran en la plantilla con contrato indefinido, otros en determinadas regiones donde tiene presencia la empresa y en otros no se especifica el ámbito, lo que dificulta notablemente tener una visión del conjunto de la plantilla y también en ocasiones dificulta la interpretación de los datos.

Hay que añadir a esto que para el desglose de trabajadores por región o por tipo de contrato utilizan la equivalencia en jornadas a tiempo completo, es decir el trabajador que



tiene una jornada del 80% para el cómputo de cifras de empleados suma 0,8 y no 1 como sus compañeros a tiempo completo. Teniendo en cuenta que no se conoce la proporción de trabajadores con jornadas reducidas no se puede saber con exactitud lo que representan realmente los datos aportados.

En las memorias de sostenibilidad las empresas pueden delimitar el alcance de la información, sin más condicionantes que su voluntariedad de ser lo más transparente y abordar de forma completa e integrada la realidad de la empresa y su entorno.

El acotar la información a determinados ámbitos puede estar justificado por cuestiones de operatividad o dificultades técnicas, pero debe garantizar que se atienden los aspectos relevantes en términos de riesgos e impacto y en todo caso debe estar justificado el motivo del filtro. En el caso de Amadeus pudiera estar justificado hablar del desempeño ambiental de la organización en el entorno de las principales oficinas, pero no tanto en las cuestiones relativas a la situación de los trabajadores, por la posibilidad de que existan impactos, positivos o negativos, diferentes fuera de ese entorno.

En este sentido, la información aportada por Amadeus no cubre un ámbito homogéneo, si no que varía en función de los indicadores tratados y es anecdótica la presencia de datos desglosados por región (ya no por país).

En términos de comparabilidad, la valoración de la información es más positiva. En los datos de medioambiente en 2013 han añadido las mediciones de un nuevo centro de trabajo, pero se muestran de forma independiente, lo que permite la comparación con los datos del año anterior.

El tratamiento de la información no cumple con el criterio de neutralidad. El contenido contempla sólo aspectos positivos, de logros o buen desempeño de la empresa, pero no hay referencia a cuestiones como quejas, denuncias o incidentes en los que se haya visto involucrada en relación a ningún grupo de interés ni que le hayan llegado por los canales abiertos con clientes, proveedores o para empleados en relación a cuestiones financieras.

El enfoque de Amadeus respecto a la responsabilidad empresarial en el ámbito social parece dejar ver que para la compañía, está estrechamente asociada a la Acción Social. Se llega a esta afirmación una vez valorada en su conjunto la información que aporta sobre su entorno social y su participación, haciéndose eco fundamentalmente de los proyectos solidarios, pero además resulta llamativo que el apartado dedicado a RSC desde la página principal de su web incluya tres secciones, una dedicada a medioambiente y dos a los proyectos solidarios desarrollados por los trabajadores del Grupo. Para encontrar el grueso de contenidos relacionados con RSC hay que acceder a un nuevo apartado con el mismo nombre pero a través de la sección de inversores.

Además de esta vinculación al voluntariado de sus empleados, no hay evidencias que la selección de proyectos en los que participan resulte de un intercambio efectivo de comunicación de necesidades por parte de la comunidad

En relación a la perspectiva y tratamiento de los distintos asuntos de forma integrada desde el punto de vista de responsabilidad social de la empresa, se observan ciertas incoherencias, como que la información relativa a la situación laboral de sus trabajadores se limite a la plantilla con contrato indefinido, dejando fuera, por tanto, a los que



probablemente se encuentran en situaciones más vulnerables, por menor peso específico como colectividad o que desarrollen su trabajo en países con menor respaldo por parte de la normativa laboral.

Existe cierto desequilibrio en la información publicada. Se incide fundamentalmente en cuestiones de impacto medioambiental y de proyectos o campañas de acción social hacia determinadas comunidades, pero se obvian otros aspectos de su realidad interna y de su entorno de importancia para conocer de forma conjunta el desempeño de la empresa. Como ejemplo, la escasa información sobre cuestiones relacionadas con el colectivo de trabajadores, medidas de control a proveedores en cuestiones de responsabilidad social, etc.

Además, por su actividad, Amadeus no tiene un impacto medioambiental directo significativo y así se indica en algún punto del Informe, sin embargo dedican mucho espacio a esta información. En términos de relevancia sería más interesante contar con información relativa a generación de riqueza en los países en los que tiene presencia: impuestos pagados, salarios de los trabajadores respecto al salario medio por países, creación de puestos de trabajo locales respecto al total de empleados, o cuestiones como subvenciones o incentivos recibidos. Ninguna de esta información está incluida en el Informe y sería deseable una mayor transparencia en este sentido.

Respecto a la precisión de la información, se observan referencias del tipo: "todos los proveedores incluidos cumplen las normas de RSE en términos de discriminación, mano de obra infantil, entorno de trabajo saludable y seguro, corrupción, etc.", pero no hay información sobre los procesos, sistemas de medición o indicadores empleados para obtener la información.

Toda la información a la que hace referencia este informe se encuentra en la página web de la compañía y su mayoría se expone en lenguaje fácilmente comprensible. La memoria se publica con periodicidad anual.



DISTRIBUIDORA INTERNACIONAL DE ALIMENTACIÓN S.A. (DIA)

1. Datos generales

Distribuidora Internacional de Alimentación (DIA) se constituyó en España en 1966. Su actividad principal es el comercio al por menor de productos de alimentación a través de autoservicios, propios o en régimen de franquicia, que utilizan el rótulo de establecimientos DIA.

Productos/servicios

DIA ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- La comercialización al por mayor o por menor en el mercado interno y externo de productos del ramo de alimentación y otros productos destinados al consumo.
- La prestación de servicios de colaboración empresarial de todo tipo para la comercialización de productos y servicios de telecomunicaciones, y muy especialmente de telefonía
- La realización de actividades relacionadas con comercialización y/o la venta a través de Internet, así como la prestación de toda clase de servicios a través de Internet o cualesquiera otros medios telemáticos.
- La realización de actividades propias de agencias de viajes, tanto mayoristas como minoristas, incluyendo la organización y venta de los denominados viajes combinados.
- La actividad de distribución al por menor de productos petrolíferos así como la explotación de estaciones de servicio y el comercio al por menor de carburantes y combustibles de venta al público.
- La adquisición, tenencia, disfrute, gestión, administración, y enajenación de valores representativos del capital de entidades residentes y no residentes en territorio español.
- La dirección, coordinación, asesoramiento y apoyo a sociedades participadas o aquellas sociedades con las que colabore en virtud de relaciones contractuales como contratos de franquicias y similares.
- La realización de actividades de depósito y almacenaje de toda clase de mercancías y productos, tanto para la Sociedad como para otras empresas.

Alcance geográfico

DIA opera o tiene presencia en los siguientes países:



- España
- Portugal
- Francia
- Brasil
- Argentina
- China

En 2013 el Grupo DIA tomó la decisión de vender su negocio en Turquía, donde operaba desde 1999.

La compañía continuó ampliando su negocio con una apertura neta de 378 nuevas tiendas y alcanzó los 7.328 establecimientos en todo el mundo. La expansión de DIA se basa principalmente en el modelo de franquicia, que en diciembre de 2013 suponía el 40,8% de la red. Esta política de crecimiento se completó durante el ejercicio con la integración de los establecimientos de Schlecker en España y Portugal, para en noviembre, rebautizar la cadena con el nombre Clarel.

Las otras cifras globales del grupo son un total de 46.500 empleados y más de 45 millones de clientes así como 44 almacenes en todo el mundo.

En España, DIA contaba a 31 de diciembre 2013 con 4.151 tiendas y 22.522 empleados de media.

En Portugal, DIA contaba con 641 tiendas y 3.805 empleados de media.

DIA contaba a 31 de diciembre de 2013 con 667 tiendas y 6.868 empleados en Brasil.

En Argentina, la multinacional cuenta a finales el año pasado con 643 tiendas y casi 3.875 trabajadores.

La presencia de DIA en el mercado de China se concreta en 361 tiendas y 2.261 empleados.

DIA contaba en 2013 con 865 tiendas en Francia y 7.181 empleados.

Del total de 7.328 tiendas DIA, 2.991 son franquiciadas que generan 20.188 puestos de trabajo.

Índices de inversión socialmente responsable

No existe constancia de que en el ejercicio 2013 DIA haya cotizado en ningún índice bursátil de inversión socialmente responsable

Normativa Internacional

DIA no informa sobre su compromiso con el cumplimiento de normativa y estándares internacionales.



Estándares voluntarios

En el Informe de Desarrollo Sostenible DIA informa que se ha adherido voluntariamente al Pacto Mundial de Naciones Unidas que refleja en su política de RSC, aprobada por el Consejo de Administración en mayo de 2013, adoptando 8 principios:

- Promover las mejores prácticas de gobierno corporativo, dando prioridad a la transparencia la gestión ética en los negocios y la adecuada gestión de riesgos.
- Crear y mantener una comunicación fluida y bidireccional con los grupos de interés (consumidores, empleados, franquiciados, proveedores, sociedad civil y accionistas) para conocer mejor sus expectativas y adaptar el funcionamiento del negocio de manera eficiente a la satisfacción de las mismas.
- Trabajar en la mejora continua de todos los procesos para favorecer el acceso a una alimentación de calidad a los mejores precios para el consumidor, vinculando además la acción social de la empresa con el acceso a la alimentación de los grupos más desfavorecidos o vulnerables, con especial atención a la infancia.
- Impulsar y asegurar el cumplimiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Promover el respeto a la diversidad desarrollando las condiciones adecuadas para el funcionamiento de equipos con diferentes capacidades.
- Promover el cuidado de la seguridad y la salud de todas las personas que integran la compañía.
- Apoyar la formación y el desarrollo de los las personas que forman parte de la empresa.
- Contribuir a una mejor gestión de los recursos naturales y el medio ambiente, con eficiencia, innovación y eficacia minimizando los impactos negativos derivados de nuestra actividad.

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
Apartado Sostenibilidad y RSC de la web corporativa de DIA	http://www.diacorporate.com/es/sostenibilidad-y-rsc/
Reglamento Junta General Accionistas	http://www.diacorporate.com/es/accionistas-e-inversores/junta-de-accionistas/
Cuentas anuales e Informe de gestión consolidados	http://www.diacorporate.com/recursos/doc/corporativo/20140220/2013/cuentas-anuales-e-informe-de-gestion-consolidados-2013.pdf
Código Ético	http://www.diacorporate.com/es/codigo-etico.html
Memoria anual 2013 online. Incluye: Informe Desarrollo Sostenible completo Informe de Actividades Informe financiero Informe de Gobierno Corporativo	http://memoriaanual2013.diacorporate.com/capitulo/informe-sostenible/informacion-general-y-financiera#
Informe Anual Retribuciones Consejeros IBEX	http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Informes/RemuneracionesIBEX2013.pdf



2. Tabla de resultados

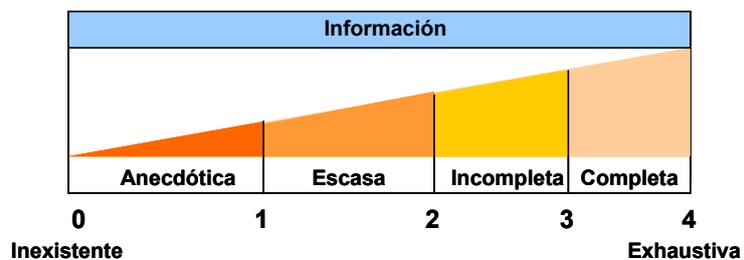
Tabla 1 - Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	0,79
DERECHOS HUMANOS	0,16
COMUNIDAD	0,87
CORRUPCIÓN	0,40
CONSUMO	0,86
SISTEMAS DE GESTIÓN	0,71
TOTAL EMPRESA	0,63

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	0,61
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	0,71

Tabla 3 - Grados de calidad en la información





3. Contexto general

DIA es una multinacional que opera en 6 países de tres continentes distintos. Algunos de los países en los que opera la compañía presentan riesgos en aspectos relacionados con la gestión de RSC como derechos humanos, medio ambiente, derechos de los trabajadores o corrupción.

Según el índice de vulnerabilidad al cambio climático de Germanwatch 2012, existe un riesgo climático alto en China, Argentina y España, países en los que tiene implantación DIA y que presentan importantes índices de emisión de CO₂ a la atmósfera, haciéndose necesario que la compañía adopte el principio de “precaución”, que exige la adopción de medidas de protección antes de que se produzca un mayor deterioro del medio ambiente.

Otro aspecto importante es el referido a la protección de los derechos laborales de los trabajadores. El índice Global de los Derechos Laborales 2014 de ITUC-CSI evalúa dónde están mejor protegidos, en la ley y en la práctica, los derechos de los trabajadores. En China se presenta un riesgo extremo seguido por un riesgo alto de vulneración en Argentina.

La discriminación por género también ha sido analizada a través del Índice de Brecha de Género Global 2012 del Foro Económico Mundial, en donde China, Brasil y Francia existe un nivel alto en cuanto a la brecha de género se refiere, países en los que DIA dispone de importantes plantillas de empleados.

Con respecto a la corrupción, parámetro analizado por Transparencia Internacional en su Índice de Percepción de la Corrupción 2013, la multinacional opera en países en los que este problema está muy presente como es el caso de China y Argentina, con un riesgo alto.

El riesgo en derechos humanos es otro de los parámetros que DIA debería tener muy en cuenta, dado que opera en países como China, que presenta riesgo extremo y Brasil, calificado con riesgo alto. Ambos países se encuentran en la lista negra de países en los que existe riesgo de vulneración de los derechos humanos. Esta es una de las dimensiones que presenta información más escasa dentro del perímetro internacional de DIA, sin mención a compromisos específicos ni políticas aprobadas en este ámbito.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

DIA cerró el 2013 con un beneficio neto ajustado de 227,7 millones de euros, un 13,5% superior al obtenido el año anterior, y con unas ventas brutas bajo enseña de 11.476 millones de euros, cifra que representa un incremento del 7,2% en relación con el 2012 y el impuesto en 2013 ascendió a 95.495 millones de euros frente a los 101,839 millones de 2012, según la contabilidad expresada.

DIA vendió su negocio en Turquía en julio de 2013, “en esta fecha se ha reconocido en la cuenta de resultados consolidados el resultado de la operación y la cuenta de resultados



global del ejercicio 2012 ha sido re expresada por el impacto de este negocio en las cuentas de resultados consolidadas de dicho ejercicio como resultado neto de actividades interrumpidas”.

Esta modificación de cálculo en las cuentas anuales dificulta la comparabilidad con otros periodos así como el análisis de su evolución.

A pesar de que, como ya se ha señalado, DIA tiene presencia en varios países, no se aporta información sobre los impuestos devengados en los países en los que opera, circunscribiéndose esta información a España. Dada la importancia creciente que tienen muchos de estos mercados en la cifra de negocio de DIA y por ende en su cuenta de resultados, sería deseable un mayor ejercicio de transparencia de la multinacional en este asunto al igual que en las subvenciones recibidas. Cabe destacar que la empresa no aporta información sobre su estrategia fiscal, más allá del detalle del gasto por impuesto sobre las ganancias.

Dentro de la operativa internacional de la empresa es destacable la existencia de filiales de DIA que tienen su sede en paraísos fiscales¹⁷⁷⁴ de acuerdo con la metodología utilizada por el Observatorio de RSC. La compañía cuenta con una sociedad, DIA WorldTrade, con domicilio en Suiza y cuya actividad es “prestación de servicios de proveedores de las sociedades del Grupo DIA”. Aunque aporta la cifra de activos materiales e intangibles que asciende a 225.000 euros, en 2013 para esta filial, no se detalla más información sobre la misma.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
DIA WorldTrade	Ginebra (Suiza)	Prestación de servicios de proveedores de las sociedades del Grupo DIA

El operar en paraísos fiscales no es ilegal, sin embargo la falta de información sobre la estrategia fiscal, sobre la actividad exacta de la compañía o el pago desglosado de impuestos, podría inducir a pensar que su actividad responde a una estrategia de ingeniería fiscal. Por tanto sería conveniente que en futuras ediciones informe de su operativa a través de esta sociedad así como un desglose suficiente de impuestos, beneficios, volumen de facturación y operaciones intra grupo por país.

4.2. Medioambiente

DIA asegura en su Informe de Desarrollo Sostenible que “con el fin de preservar el entorno natural, la compañía trabaja e innova para reducir el consumo energético, disminuir la huella ambiental de sus actividades logísticas y gestionar adecuadamente sus emisiones, consumos y residuos”. El transporte sostenible y eficiente, la optimización de los recursos y el impacto de su actividad en el medio ambiente son los pilares básicos sobre los que la compañía asegura establecer las líneas de trabajo en este ámbito. DIA no cuenta con una política formal de medioambiente aunque informa en el Informe de Gestión que está trabajando en su elaboración sin indicar el horizonte temporal. Cuenta con un Código Ético

¹⁷⁷⁴ Según la metodología del Observatorio de RSC



en el que menciona el compromiso con el cuidado ambiental y con el estricto cumplimiento de la normativa aplicable en los distintos ámbitos donde actúan.

En 2013, DIA emprendió la normalización del sistema de gestión medioambiental, iniciando el diagnóstico global de sus instalaciones. Afirma que el diagnóstico se ha producido sobre 9 de sus 44 almacenes sin determinar su ubicación. También informa que ha avanzado en el diseño de embalajes, en la gestión eficaz de los residuos y en la eficiencia del transporte.

El grupo mostró su voluntad de profundizar en el cuidado del medio natural, fijando objetivos para el año siguiente además de mantener su adhesión a la Plataforma de Empresas por la Eficiencia Energética.

Entre sus principales resultados, destaca sus tiendas ecosostenibles, que funcionan con energía proveniente de fuentes renovables y cada establecimiento dispone en su entrada de la certificación correspondiente realizada por la Comisión Nacional de la Energía (CNE), con el objetivo de hacer partícipes a los clientes de las políticas medioambientales de la compañía. No obstante, no informa del número total de tiendas ecosostenibles.

La compañía finalizó el año pasado la instalación de sistemas de iluminación LED en todas las tiendas de España y Portugal. Con un coste total de 10 millones de euros, DIA ha instalado unos 320.000 tubos LED en más de 1.500 tiendas del mercado español y 300 establecimientos en Portugal. Hay que señalar que DIA no informa de su intención de ampliarlo a las tiendas del resto de los países o hacerlo extensivo a las tiendas que operan bajo el régimen de franquicia. Si esto no fuera así mermaría mucho la efectividad del plan dado que este tipo de establecimientos suponen una parte importante del negocio de DIA.

Además, durante 2013 DIA ha acometido la instalación de 9.495 metros de puertas frigoríficas en 1.154 establecimientos, con un coste aproximado de 5 millones de euros. Con esta iniciativa se consiguen ahorros de más de 21 millones de KWh de energía eléctrica, que es equivalente a 9.812,29 toneladas de CO₂. El proyecto, finalizado con éxito en España, ha comenzado a exportarse ya a otros países, como Francia y Portugal.

A la hora de concretar el ahorro energético logrado por DIA, la compañía aporta datos en los que no incluye información de Turquía (venta del negocio en julio de 2013,), por lo que el ahorro reportado no queda claro si responde a iniciativas de reducción del consumo de energía y aumento de la eficiencia energética o al efecto de no contabilizar el negocio de Turquía.

**EN5** Ahorro energía fuentes fijas y móviles
(conservación y eficiencia).

Cantidad total de energía ahorrada en fuentes estacionarias por las iniciativas de reducción del consumo de energía y aumento de la eficiencia energética (GJ).				
	2011	2012	2013	
Argentina	0	0	0	0
Brasil	0	0	0	0
China	0	0	0	0
España	0	0	0	0
Francia	0	0	0	0
Portugal	0	0	0	0
Turquía	0	0	0	0

Cantidad total de energía ahorrada en consumo eléctrico por las iniciativas de reducción del consumo de energía y aumento de la eficiencia energética por consumo eléctrico (GJ).				
	2011	2012	2013	
Argentina	7.166,128	11.831	41.582	
Brasil	0	0	0	
China	626,4	6.300	6.404,4	
España	0	93.441,33	191.115,16	
Francia	0	0	0	
Portugal	2.049,97	15.894,99	16.695,58	
Turquía	5.983,20	15.436,49	0	
Total DIA	15.825,694	142.903,810	255.797,142	

Energía ahorrada/m ² (kwh/m ² tda + almacen).				
	2011	2012	2013	
Argentina	0,035	0,049	0,139	
Brasil	0	0	-	
China	0,005	0,046	0,065	
España	0	0	0,104	
Francia	0	0	-	
Portugal	0,007	0,054	0,054	
Turquía	0,02	0,054	-	
Total DIA	0,004	0,038	0,067	

- Con respecto a la gestión de emisiones, consumos y residuos, DIA continuó utilizando criterios de ecodiseño en los embalajes de sus productos y sus Planes Bienales de Prevención de Envases y Embalajes que se presentan a Ecoembes, que audita y valida las medidas adoptadas y las mejoras cuantitativas que estas suponen.
- Por otra parte, potenció la reutilización y el reciclaje frente al depósito en vertedero que hizo posible que en 2013 el total de los residuos de plástico, cartón y papel gestionados desde su origen, fueran reciclados. Además, DIA ha puesto a disposición de sus clientes productos alternativos a la bolsa de plástico como la bolsa de rafia y depósitos para la recogida de pilas y reciclaje de móviles a disposición de sus clientes y empleados.
- No obstante hay parámetros e indicadores en los que directamente no ofrece datos al indicar que se encuentran "en desarrollo" como: Materiales utilizados, Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados, Porcentaje de volumen total de agua reciclada y reutilizada, Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos o Impactos ambientales significativos del transporte de productos

En líneas generales, de la información facilitada por DIA en cuanto al desempeño medioambiental hay que señalar que la misma presenta muchas deficiencias, ya que, como se ha señalado más arriba, no ofrece datos de todos los indicadores básicos. Además, no se ha encontrado en el Informe de Desarrollo Sostenible evidencia de la existencia de ningún plan plurianual de ahorro energético. Asimismo, tampoco queda claro



si la información a la que se hace referencia en los cuadros adjuntos se refiere a todos los establecimientos de DIA o sólo a las tiendas propias, lo que significaría dejar a un lado a las tiendas franquiciadas.

DIA ha desarrollado una serie de iniciativas para ahorrar energía o disminuir su huella ambiental vía reducción del consumo de combustible y de la emisión de CO₂. Estos ahorros se producen sobre todo en el ámbito del transporte de mercancías. La empresa asegura que, gracias a las medidas adoptadas, está consiguiendo un importante ahorro en gases contaminantes por su apuesta por el uso de transportes alternativos como el ferrocarril y el barco.

La empresa dice que apuesta por una cadena de valor eficiente y sostenible. El código de conducta menciona que espera un comportamiento coherente con el mismo de las empresas con las que colabora, franquicias, proveedores, contratistas y que se reserva el derecho a colaborar sólo con aquellos que hagan explícito su compromiso. En el informe online dice que realiza auditorías iniciales de homologación de proveedores en las que se evalúan tanto la gestión general de actividades e instalaciones como las condiciones particulares de producción y el sistema de gestión de calidad. Más allá de esta información no hay evidencias que incorporen aspectos relacionados con la gestión medioambiental pues no aporta datos sobre su desempeño en este sentido.

En general, la empresa se centra en explicar cuáles son las medidas adoptadas para preservar el medio ambiente, pero no identifica con claridad cuáles son sus impactos medioambientales que se espera se solventen con la configuración del Sistema de Gestión Ambiental en 2014.

Sus objetivos medioambientales para 2014 son:

- Formalización, difusión e implantación a nivel grupo de la Política Ambiental de DIA
- Completar en 2014 el diagnóstico ambiental de los almacenes de España (no incluido Schlecker) y definir el procedimiento e iniciar el diagnóstico de tiendas.
- Plan plurianual de desarrollo, implantación y mejora continua de los procedimientos que configuren el Sistema de Gestión Ambiental del Grupo DIA

En cuanto a las multas medioambientales sólo declara haber tenido 3 incidentes por incumplimiento en China con resultado de sanción, sin ofrecer una mayor explicación. En este aspecto se considera importante que DIA aportarse una mayor información sobre motivos que causaron las multas y valor de las mismas, dado que China es un país con un alto riesgo en materia medioambiental.

4.3. Protección de los derechos humanos

En el apartado de protección de los derechos humanos, DIA se adhirió en marzo de 2012 al Pacto Mundial de Naciones Unidas y en su política de RSC 2013 afirma impulsar y asegurar el cumplimiento de los principios contenidos en esta iniciativa, entre los que se encuentran la protección de los derechos fundamentales y la no vulneración de los derechos humanos.



En el Código Ético se puede leer: "DIA espera de las empresas con las que colabora, franquicias, proveedores, contratistas un comportamiento coherente asimismo con los principios anteriores y se reserva el derecho a colaborar sólo con aquellos que hagan explícito su compromiso".

Como se ha señalado previamente, DIA operaba en 2013 en países como China y Brasil donde el riesgo de vulneración es extremo y alto respectivamente. No obstante, la empresa no indica en ninguno de los documentos analizados cómo se asegura de que en sus filiales en estos países se respeten los derechos humanos, ya no solo en el ámbito de la empresa, sino en la cadena de proveedores o de distribución. Tampoco hay evidencias, por ejemplo, si DIA ejerce algún tipo de presión en materia de derechos humanos desde su posición de cliente que realiza importantes compras. Por lo tanto, no se explicitan las medidas que ha adoptado para lograr este compromiso en los países en los que opera con sus 4.816 proveedores de los cuales 83,5% son empresas locales.

En su Código ético también declara "Nadie en DIA es discriminado por razón de edad, género, orientación sexual o política, creencias religiosas, por discapacidad o por cualquier otra circunstancia. Todas las personas tenemos las mismas oportunidades y somos valoradas de acuerdo a los mismos criterios en los procesos de selección, promoción o formación, entre otros", pero en este caso tampoco se especifican procedimientos ni sistemas de gestión para el cumplimiento de estos derechos.

La información en este ámbito es muy escasa y poco relevante dado que DIA no cuenta con una política formal de DDHH. Tampoco hay evidencia de que gestione dichas cuestiones en la cadena de suministro más allá del compromiso incluido en el código ético. Para la mayoría de los indicadores en este ámbito indica que se encuentra "en desarrollo", algunos tan básicos como los relacionados con el trabajo infantil y forzoso y tampoco explica el horizonte temporal en el que espera poder reportar sobre ellos.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

La plantilla de DIA asciende a 46.500 personas de las cuales el 70,8% se encuentran en Europa (España, Francia y Portugal), el 22,8% en Latinoamérica (Argentina y Brasil) y el 6,4% en Asia (China). Además informa que a través de sus 2.991 franquicias se da empleo directo a 20.188 personas. La información que aporta sobre desempeño en esta materia laboral no incluye las franquicias. Según el Informe de Sostenibilidad 2013 "DIA impulsa los derechos individuales y colectivos de los trabajadores con arreglo a la legislación específica de cada uno de los países en los que está presente, al tiempo que adopta directrices universales para todos los empleados." Se desconoce, si DIA hace extensible sus compromisos en esta materia a los trabajadores de sus franquicias. Por otro lado el Código Ético menciona expresamente que "el equipo de DIA se extiende a los integrantes de la compañía e incluye a las franquicias y empresas proveedoras"¹⁷⁷⁵ por tanto todos los compromisos recogidos en el mismo se entienden extensibles a franquiciados y proveedores, sin embargo no es posible conocer el desempeño de la compañía con respecto a sus franquiciados al no incluirles en el perímetro de la información cuantitativa.

¹⁷⁷⁵ Código Ético DIA página 6.



En lo que respecta al tipo de contrato de sus trabajadores, se informa que el 86,29% de los contratos son indefinidos y que el 13,71% son temporales sin añadir mayor información.

En el campo de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, DIA asegura en su Código Ético que apoya decididamente la igualdad entre géneros. En 2013, la compañía menciona que puso en práctica distintas acciones formativas de igualdad de género, el nombramiento de un agente de igualdad así como la adaptación de protocolos y de códigos de conducta y llevó a cabo campañas informativas y de sensibilización.

El Informe de Desarrollo Sostenible no informa sobre la distribución de hombres y mujeres entre las distintas categorías profesionales en la empresa. Sin embargo, en las cuentas anuales de la empresa sí hay un cuadro en el que se hace una distribución por sexos del personal y los consejeros. DIA aporta información de la composición de los órganos de gobierno por género y titulación, así como de la contratación de altos directivos por género y país. En el conjunto de los países en los que opera la empresa, las mujeres sólo representan el 8,7% del total de los miembros del Comité Ejecutivo (57 frente a 5) y en la mayoría de los Comités Ejecutivos nacionales no hay representación femenina.

La empresa no desarrolla en su Informe de Sostenibilidad la relación entre trabajadores y empresa, sino que sólo se limita a aportar una serie de cuadros de desempeño. Todos los países, excepto China, cuentan con convenios colectivos en donde todos los trabajadores están cubiertos por los convenios, excepto en el caso de Argentina que indica que sólo el 75% está cubierto por convenio colectivo. La empresa no aporta ninguna información sobre los motivos por los que el 25% de trabajadores en Argentina se encuentran excluidos de convenios colectivos y tampoco menciona qué medidas pone en práctica para asegurar que los trabajadores fuera de convenio cuenten con todas las garantías de respeto de los derechos laborales. Este punto es importante dado que el riesgo de violación en materia de derechos laborales es extremo en China.

Sólo en España y Francia cuentan con comités de empresa mientras que con respecto a Portugal aclara que solo hay comisiones de trabajadores.

Un aspecto que DIA no menciona en su memoria es la situación de los empleados de Turquía tras la venta de su participación. Recordemos que según datos aportados por la propia empresa en la Informe de Desarrollo Sostenible de 2012, en Turquía los trabajadores no estaban cubiertos por ningún convenio colectivo.

DIA informa que respeta e impulsa el ejercicio de los derechos individuales y colectivos con arreglo a la legislación específica de cada uno de los países en los que está presente. Sin embargo, por ejemplo, opera en China, país calificado como uno de los peores del mundo para trabajar pues si bien la legislación enumera ciertos derechos, los trabajadores carecen efectivamente de acceso a ellos y están por tanto expuestos a unos regímenes autocráticos y a unas prácticas laborales injustas¹⁷⁷⁶. Por tanto, sería necesario que la empresa explicara con claridad cuál es la situación de los trabajadores que realizan su labor sin convenio o que no tienen comité de empresa y qué medidas toma la propia compañía para asegurar que estos trabajadores no se ven perjudicados por estas circunstancias.

¹⁷⁷⁶ [Índice Global de los Derechos de la CSI: Los peores lugares del mundo para los trabajadores](#)



Tampoco ha sido posible encontrar en el Informe de Sostenibilidad un compromiso explícito con el carácter justo y razonable de la remuneración de sus empleados. Según las Cuentas Anuales, la retribución se establece por la Dirección del Grupo, "en función del mercado, la inflación, acuerdos con los sindicatos y convenios colectivos".

Si uno de los ocho principios de la política de RSC es "promover el cuidado de la seguridad y la salud de todas las personas que integran la compañía" en las Cuentas Anuales, DIA afirma que "en cuanto a los datos de siniestralidad en el trabajo no hubo que lamentar ningún accidente con resultado fatal¹⁷⁷⁷", sin embargo los indicadores de GRI muestran que en 2013 hubo 2 trabajadores fallecidos por accidente laboral.

Número de horas perdidas por accidente laboral - Total.			
Total DIA	0,74%	0,67%	0,71%

Número de horas perdidas por absentismo - Total.			
Total DIA	8,01	7,85%	6,17%

Nº trabajadores fallecidos por accidente laboral.			
Total DIA	0	0	2

Tras la consulta con la empresa se nos indica que se produjeron "in itinere", en Francia y que dado que la empresa no participa en la gestión de los desplazamientos de sus empleados, dichos casos no se consideraron siniestralidad sobre la que la empresa pudiese trabajar mejorando los sistemas de prevención de riesgos laborales derivados de la propia actividad empresarial. Esta información no quedó suficientemente explicada en el informe de gestión de las Cuentas Anuales. En este sentido se pone de relieve la importancia de la coherencia entre informes que puede inducir a error a los grupos de interés.

En 2012, se informó de la existencia de un Servicio de Prevención de Riesgos del cual no se aportaba datos sobre su composición, atribuciones y de las medidas que implementaba para mejorar la salud laboral. En 2013, tampoco existe ninguna dato con respecto a dicho servicio.

Además cabe plantearse, por la eficacia e inversión en formaciones específicas sobre prevención de riesgos laborales, en tiendas y almacenes, "donde todos los empleados reciben formación en el uso de la maquinaria específica que van a utilizar en su puesto de trabajo". En este asunto la documentación aportada por DIA no es una rendición de cuentas al incumplir con los requisitos de transparencia, objetividad, precisión y fiabilidad de la información.

4.5. Impacto en la comunidad

El apartado que DIA dedica a la sociedad está sólo referido al impacto en la comunidad a través de la acción social del grupo y en dónde explica la estrategia de acción social orientada al acceso a la alimentación de colectivos vulnerables y exponiendo por países, excepto China, las diferentes iniciativas que han llevado a cabo.

¹⁷⁷⁷ Informe de gestión consolidado 2013, página 15.



En mayo de 2013 el Consejo de Administración aprobó la Política de Responsabilidad Social en la que se incluyen una serie de principios con el doble objetivo de contribuir al bienestar social y minimizar los impactos negativos de su actividad sobre el entorno.

Con respecto a su compromiso con la sociedad DIA afirma que es motor de riqueza y de creación de empleo en todos los países donde opera. Además favorece el autoempleo y el desarrollo empresarial de cada área donde está presente a través del crecimiento de las franquicias y surtiéndose de proveedores locales.

Aporta información sobre el valor económico generado, distribuido y retenido, pero este cuadro es insuficiente pues no realiza un desglose por país de las diferentes partidas, desconociéndose por tanto cómo la compañía a través de tiendas propias y franquicias, genera valor en los países en los que opera.

No hace referencia a la existencia de una política concreta de contratación de trabajadores locales, salvo la información contenida en un cuadro referida a la contratación de altos directos por género y por país:

En lo que respecta a negocios con proveedores locales, el 83,5% son empresas locales que surten directamente a alguna de las divisiones nacionales de DIA. Este porcentaje es más elevado en países como China (100%), Argentina (97,6%) y Brasil (96,4%). En Europa, por su parte, las cifras son también significativas: en España y Francia, los proveedores locales representan el 83,3% y el 79,6% respectivamente; mientras que en Portugal el porcentaje de proveedores locales es más bajo (58,5%). Las compras globales realizadas a proveedores locales suponen el 77,8%.

DIA no aporta información sobre el impacto directo e indirecto generado por su salida de Turquía. Según datos aportados por la propia compañía en 2012 en Turquía contaba con 529 proveedores locales.

Un aspecto importante del modelo de negocio de DIA y que resulta fundamental para conocer su impacto en los países en los que hace negocio son las franquicias, que según la compañía representan el 40% del total de la red comercial con 2.991 tiendas en régimen de franquicia que dan empleo a 20.188 personas.

- En el Código Ético dice que “DIA espera de las empresas con las que colabora, franquicias, proveedores, contratistas un comportamiento coherente” con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, pero no se mencionan mecanismos de control ni otros estándares internacionales que regulen la RSC son contemplados para especificar, por ejemplo, si las relaciones laborales en régimen de franquicia son idénticas a las de la plantilla de la compañía.
- La compañía realizó la Encuesta de Satisfacción de Franquiciados DIA. Este barómetro, que elabora la consultora independiente Nielsen, comenzó a realizarse en 2012 y se repetirá al menos una vez al año. Según la segunda encuesta realizada en 2013, un 50% de los encuestados se encontraba satisfecho respecto a las expectativas iniciales puestas en el negocio, un 57% se lo recomendaría a otra persona y hasta un 37% se veía abriendo nuevas franquicias en un futuro próximo. Teniendo en cuenta que la mitad de los encuestados no están satisfechos se echa



en falta información sobre los puntos que originan esta mala puntuación y si la compañía tiene objetivos de trabajar en medidas de mejora.

La compañía tampoco hace referencia a las quejas recibidas por estos franquiciados en 2013, algunas de las cuales ya fueron mencionadas en el informe del 2012. Estas denuncias revelan algunos de los problemas que podría estar teniendo DIA con sus franquiciados. Así, por ejemplo, en 2012, un grupo de franquiciados de DIA/Minipreço de Portugal anunciaron la presentación de una queja ante Bruselas contra la multinacional española, a la que acusan de realizar ventas por debajo de costo, presentarles documentación falsa, amenazas y falta de transparencia.¹⁷⁷⁸ Según otras informaciones, franquiciados de DIA en Francia y España han seguido los mismos pasos¹⁷⁷⁹.

Por otra parte, El Syndicat de l'épicerie française et de l'alimentation générale (SEFAG), asegura en sus Notas de Prensa que DIA facilita información engañosa a los franquiciados de la alimentación francesa, que logran alcanzar pocas veces los objetivos económicos fijados así como problemas en el suministro y logística, entre otros. Además, SEFAG afirma en este documento que cuando los franquiciados piden apoyo financiero a la compañía o una moratoria en el pago de su deuda, a menudo DIA les pone como condición el despido de trabajadores¹⁷⁸⁰.

En 2013, también se encuentra en proceso jurídico con un franquiciado español por delito de estafa, falsificación de documento privado, realización arbitraria de derecho y apropiación indebida¹⁷⁸¹.

Todas estas informaciones denotan algunos de los problemas con sus franquiciados que deberían estar incluidos en el Informe de Desarrollo Sostenible 2013 y que son obviados por DIA.

Con respecto al diálogo con los grupos de interés, identifica a 6 grupos: los accionistas, los empleados, los clientes, los proveedores, las ONG y la sociedad en general que posibilitan la viabilidad de la empresa y ante la cual tienen distintos intereses.

DIA afirma en su Informe de Desarrollo Sostenible que "mantiene una relación cercana, fluida y bidireccional con sus grupos de interés. Comprometida con el bienestar de sus interlocutores y sabedora de que su capacidad para generar riqueza a largo plazo depende de su relación con ellos, en 2013 continuó esforzándose por potenciar el diálogo, satisfacer sus demandas y ser transparente en la rendición de sus cuentas."

Por último, indica que con respecto a la comunidad su intención es "reforzar sus canales de comunicación en diferentes países con todos los implicados, mejorando aquellos aspectos que sus interlocutores han considerado más relevantes en ejercicios anteriores y planificando nuevas actuaciones sobre cuestiones críticas". Todo ello sin describir procesos, objetivos o medios para mantener una relación abierta y transparente con sus grupo de interés.

¹⁷⁷⁸ <http://sicnoticias.sapo.pt/economia/2013/11/18/franchisados-do-diaminipreco-preparam-queixa-a-bruxelas-contra-a-multinacional-espanhola>

¹⁷⁷⁹ <http://www.asociacion-afectados-franquicias-supermercados.com/comunicaciones/>

¹⁷⁸⁰ <http://www.sefag.pro/index.php/actualites/commerce/215-franchises-dia-des-commerçants-en-grande-difficulte>

¹⁷⁸¹ <http://www.levante-emv.com/castello/2013/01/22/vecino-vila-real-denuncia-cadena-dia-estafa-franquicia/968470.html>



4.6. Corrupción

En 2012, el Consejo de Administración de DIA aprobó el primer Código Ético de la compañía, que es de obligado cumplimiento para todos los empleados y en el que, entre otras cuestiones, manifiesta rechazar expresamente la corrupción y el soborno. También menciona que evitan situaciones en las que podría entenderse que existe un conflicto de intereses entre la empresa y los trabajadores o donde una decisión pudiera beneficiar a un familiar.

En 2012 DIA implementó un Plan de Prevención de Delitos en España "con el objetivo de establecer los procedimientos y políticas internas de control más adecuadas para prevenir la comisión de actos contrarios a la legalidad y, en su caso, poder atenuar o eximir de responsabilidad a la compañía". A tal efecto, se han analizado las actividades desarrolladas por las diferentes áreas de negocio de DIA y se ha evaluado el riesgo de cada actividad en relación con la posible comisión de delitos en términos de probabilidad e impacto, teniendo en cuenta los controles ya implantados por DIA para mitigar los riesgos. En el marco de este plan, se ha designado a un responsable de prevención, que informa al Comité Ético a nivel corporativo y se responsabiliza del mantenimiento y adecuado funcionamiento del modelo de prevención".

Sobre el desempeño en esta materia se indica que se ha realizado un análisis de riesgos de aspectos relacionados con la corrupción en España y en Brasil, sin embargo la información aportada sobre el análisis tiene que ver con las medidas que se han realizado más que con un análisis para identificar riesgos en esta materia. Así en España se han realizado acciones de concienciación de los empleados para no aceptar regalos de proveedores y otros tipos de conveniencia o comodidad de terceros o proveedores. Por su parte, en Brasil, se ha iniciado la implantación del Plan de Prevención de Delitos, en concreto durante el 2013 se ha iniciado la ejecución de un Plan Antifraude que culminará en el primer trimestre de 2014. Marca como objetivo, pero sin horizonte temporal, el exportarlo y adaptarlo al resto de países.

- Por otro lado se menciona que en 2013, en cumplimiento de uno de los objetivos fijados para el ejercicio en materia de sostenibilidad, ha desarrollado y puesto en marcha un Plan Antifraude, que ya está funcionando en España. El plan ha comenzado a implementarse en Portugal y está previsto que se extienda al resto de los países donde opera. No ofrece mayores explicaciones del mismo¹⁷⁸².
- La información aportada al respecto es confusa pues la Memoria Anual 2013 no hace mención alguna al Plan Antifraude, mientras que se menciona el Plan de Prevención de Delitos, generando dudas sobre si ambos planes son el mismo y, en caso que sean distintos, que regula cada uno.
- Informa que cuenta con un Canal Ético de consulta e información, general y por países a disposición de los empleados de carácter confidencial. Tiene por objeto aclarar dudas de interpretación, analizar y resolver posibles incumplimientos del Código, de conformidad con la normativa. El canal es gestionado por un Comité

¹⁷⁸² Resumen ejecutivo 2013, página 11.



Ético pero no informa de quién depende. En 2013 se ha puesto en marcha un plan de comunicación en todos los países para dar a conocer los principios del Código Ético y la existencia del Canal Ético.

- Informa que no ha realizado ningún despido o sanción de trabajadores por aspectos relacionados con corrupción, o alguna cancelación de contratos con empresas por estos motivos.

Tampoco ha realizado aportación alguna a partidos políticos y asegura en su Código Ético que su postura es de total neutralidad.

Especifica para algunos países cual es su política de la empresa en relación a las políticas públicas y en relación a su actividad de lobby. Para esto último en el caso de España, asegura que defiende los intereses del sector a través de la patronal. A través de fuentes externas conocemos que la patronal es ASEDAS¹⁷⁸³, un lobby de supermercados para reforzar la interlocución con la administración. En Francia reconoce que “para proteger nuestros intereses y hacer presión sobre las autoridades públicas” es miembro de la FCD (Federación Francesa de Comercio y Venta al por Menor) y Perifem (Asociación Técnica Francesa para las Tiendas al por Menor). En Argentina, aunque manifiesta que no tiene una política específica de lobby, DIA participa en la Asociación de Supermercados Unidos.

4.7. Protección de los consumidores

DIA afirma que cuenta con 45 millones de clientes en todo el mundo. Asegura que tiene como uno de sus valores corporativos la permanente búsqueda de la satisfacción de los mismos. Aparte de esta declaración de intenciones, la compañía no hace una mención expresa a su compromiso de cumplir la normativa nacional e internacional sobre protección de los derechos de los consumidores en ninguno de los países en los que realiza operaciones.

Relacionado con la calidad y seguridad de los productos, DIA informa que en 2012 estandarizó la supervisión de los procedimientos de la cadena de suministro en lo que refiere a su dimensión higiénico-sanitaria, y que en 2013 homogeneizó y sistematizó el sistema de auditoría, que ahora se aplica de forma general en todos los países que conforman el Grupo DIA.

En los cuadros GRI, explica el sistema de calidad de los productos e indica que sigue una serie de procesos de homologación, validación y control de proveedores y productos de marca propia y control de fruta y verdura, certificados bajo el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008. Además enumera las medidas que realiza para mantener los requisitos en materia de calidad y seguridad del producto. También enumera los procedimientos de evaluación aunque sin entrar en detalle.

La información sobre desempeño en esta área es más completa aportando datos desglosados por país sobre auditorías, porcentaje de proveedores de artículos de marca propia con auditoría, entre otros.

¹⁷⁸³ <http://www.elconfidencial.com/economia/2013/01/28/dia-se-une-a-mercadona-para-crear-el-gran-lobby-de-los-supermercados-113728>



Para DIA es un aspecto “particularmente relevante” cumplir las normas de seguridad y salud que se aplican a sus instalaciones y a sus productos y que velan por la seguridad y salud de sus empleados y sus clientes. Sin embargo destacan los 13 incidentes jurídicos en China¹⁷⁸⁴ derivados del incumplimiento legal o los códigos voluntarios sobre salud y/o seguridad del cliente. También indica que se han producido 107.000 incidentes derivados del incumplimiento respecto a la calidad comercial, salud y seguridad de códigos voluntarios. Una cifra muy elevada, sin tenemos en cuenta que es prácticamente similar al dato aportado en 2012 y en 2013 no incluye información sobre Turquía.

Además de aportar el dato cuantitativo sería deseable que DIA aportase una mayor información más amplia sobre las causas y motivos, y si ha tomado medidas, y cuales, para prevenir que no vuelva a ocurrir.

PR2B Incidentes calidad seguridad.

Número de incidentes derivados del incumplimiento respecto a la calidad comercial, salud y seguridad de códigos voluntarios.

	2011	2012	2013
Argentina	33.938	7.124	6.218
Brasil	2.277	2.440	5.316
China	949	931	1.177
España	87.125	77.436	72.244
Francia	3.228	7.862	12.858
Portugal	7.925	7.779	9.208
Turquía	1.658	4.294	0
Total DIA	137.098	107.866	107.021

Por otra parte, en la información analizada no aparece ninguna referencia concreta al compromiso de DIA sobre la veracidad de la publicidad que emite y no consta que haya presentado ningún proyecto publicitario a Autocontrol o cualquier otra entidad que certifique la calidad y veracidad de la publicidad. Informa de una sanción relacionada con este aspecto por el Instituto Gallego de Consumo por no indicación del precio por unidad de medida en anuncios de TV por importe de 132.546 €. Actualmente está recurrida en vía contencioso - administrativa.

Por lo que respecta a los canales de comunicación con sus clientes y la resolución de posibles quejas de los mismos, la información aportada por DIA es escasa. Existe un servicio de atención al cliente al que se puede acceder vía telefónica o a través de la página web. No se menciona el proceso de análisis y resolución de quejas de los clientes ni tampoco se detalla la naturaleza de las mismas. A pesar de que la tendencia es que han disminuido en 2013 con respecto a 2012, DIA no explica a que se debe que Brasil registre un número tan elevado (9.215 quejas de clientes).

¹⁷⁸⁴ Memoria Anual 2013. Indicador GRI PR2A.



DIA informa igualmente que ha puesto en marcha una serie de canales de comunicación con sus clientes, básicamente redes sociales y varias publicaciones con las que mantiene informados a los clientes de sus novedades.

La multinacional informa que en 2013 registró casi 2.390 incidentes relacionados con la calidad del etiquetado, en concreto sobre el incumplimiento de la regulación. DIA no da explicaciones sobre el porqué de estos datos ni si está adoptando medidas para solucionar el problema.

4.8. Gobierno corporativo

El Consejo de Administración de DIA está compuesto por diez consejeros, de los que seis son independientes, dos dominicales, uno ejecutivo y uno con la calificación de "otros consejeros externos": la Presidenta del Consejo no ejecutiva. Sus funciones y las del Consejero Delegado están delimitadas en el Reglamento del Consejo.

Entre las atribuciones del Consejo de Administración están la definición de la política de inversiones y financiación, los objetivos de gestión y presupuesto anuales, la definición de la estructura del grupo de sociedades, la política de gobierno corporativo, la política de responsabilidad social corporativa y el Plan estratégico o de negocio y la aprobación de la política de retribuciones de consejeros y directivos, política de gestión y control de riesgos así como política de dividendos, autocartera y sus límites.

El Consejo de la multinacional cuenta con dos mujeres, lo que representa el 20% del total. Se informa que el Consejo "velará por que los procedimientos de selección de consejeros no adolezcan de sesgos implícitos que dificulten la selección de consejeras y procurará que la sociedad busque deliberadamente, e incluya entre los potenciales candidatos, mujeres que reúnan el perfil profesional buscado", sin dar más información sobre si se adoptan medidas concretas para asegurar una representación más equitativa de mujeres en este órgano de gobierno.

Según queda reflejado en el Informe de Gobierno Corporativo de la compañía, el Consejo de Administración de DIA recibió en su conjunto una remuneración de 1.909.000 euros frente a los 1.757.000 euros del 2012. Para acceder al desglose de las remuneraciones a los miembros del Consejo hay que acudir al Informe Anual de Remuneraciones de Consejeros IBEX 2013: Sueldo 456.000; Remuneración Fija 605.000; Retribución variable a corto plazo 392.000; Remuneración por pertenencia a comisiones del Consejo 110.000; Otros conceptos 6.000; Importe de acciones otorgadas y beneficio bruto de acciones ejercidas 382.000. En cualquier caso, para conocer esta información de manera individualizada hay que consultar el Informe Anual de Remuneraciones de los, ya que la misma no aparece en ningún otro documento. Este informe se somete a votación consultiva por la Junta General de Accionista como punto separado del orden del día, aspecto que está recogido en el Reglamento del Consejo de Administración.

DIA establece el sistema de remuneración del Consejo de Administración en el artículo 39 de los Estatutos Sociales. En el mismo se explica que la retribución de los consejeros consistirá en una asignación mensual fija y en dietas de asistencia a las reuniones del Consejo de Administración y de sus comisiones. "El importe máximo de las retribuciones a satisfacer a los consejeros por tales conceptos será el que determine la Junta General de



Accionistas. El Consejo de Administración, dentro del límite fijado por la Junta General de Accionistas, fija en cada ejercicio el importe a percibir por cada consejero. Este importe se gradúa en función de su pertenencia o no a órganos delegados del Consejo; los cargos que ocupe en el mismo o, en general, su dedicación a las tareas de administración o al servicio de la compañía". Estas retribuciones son compatibles e independientes de las demás percepciones profesionales o laborales que puedan corresponder a los consejeros por el desempeño de labores ejecutivas o de asesoramiento distintas de las de su condición de consejeros.

Por otra parte, "los consejeros ejecutivos pueden ser retribuidos con la entrega de acciones de DIA o de otra compañía del grupo al que pertenezca, de opciones sobre las mismas o de instrumentos referenciados a su cotización". Los restantes consejeros podrían ser retribuidos mediante la entrega de acciones, siempre que se obliguen a mantener las acciones hasta su cese como consejeros.

Por otra parte, señalar que la retribución de la alta dirección de la empresa ascendió a 3.633.000 euros. En ningún documento figura que la remuneración que perciben los directivos guarde relación con la consecución de objetivos no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales o el establecimiento de prácticas de buen gobierno.

De los cargos de la Administración y Dirección de DIA, dos tienen contratos blindados: consejero delegado y el director ejecutivo corporativo. En virtud de las cláusulas de estos contratos, ambos directivos tienen derecho a recibir una indemnización en caso de que la compañía decida extinguir su contrato y relación laboral y cualquier otra relación contractual, por cualquier razón que no sea despido disciplinario procedente. En ambos casos informa de las condiciones de dichas cláusulas. Éstas son aprobadas por el Consejo de Administración y se informa a la Junta General de Accionistas de las mismas.

Por otra parte, DIA ha implantado un Canal Ético cuyas denuncias son analizadas por un Comité Ético a nivel corporativo, que es responsable de gestionar el Canal Ético, difundir su existencia y supervisar su adecuado funcionamiento. "Las comunicaciones y/o denuncias recibidas deben ser nominativas y son evaluadas y tratadas de modo confidencial. Según resalta la empresa, el Comité Ético no tolera represalias contra empleados que hayan hecho uso del Canal Ético para poner en conocimiento del Comité posibles irregularidades".

Las denuncias que no tengan que ver directamente con infracciones al Código Ético y/o puedan tener repercusión legal quedan automáticamente archivadas.

DIA no aporta información del número de denuncias que han llegado al Comité Ético, las que han sido tomadas en consideración ni la resolución adoptada por dicho Comité sobre las mismas. Tampoco deja claro cuál es la composición de este Comité ni la dependencia jerárquica del mismo.

No hay evidencia de la existencia de un canal de denuncias para clientes, proveedores o franquiciados.



5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **0,63**, situándose en el nivel de *información anecdótica*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **0,61**, situándose en un área de *información anecdótica*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **0,71**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

En el área de gobierno corporativo hay que destacar en primer lugar que en julio de 2011 la compañía comenzó a cotizar en Bolsa después de que la Junta de Accionistas de Carrefour aprobara la escisión definitiva de DIA. La composición del capital de DIA a 31 de diciembre de 2013 era de 3,98% de las acciones en manos de Blue Partners, un 5% propiedad de Baillie Gifford & Co., Cervinia Europe un 4,91%, Blackrock INC 3,01%, un 0,91% de autocartera y un 82,16% en manos de pequeños accionistas.

Al igual que el año anterior, El Consejo de Administración de DIA cuenta con diez miembros. DIA cumple de este modo con las recomendaciones del Código de Buen Gobierno, aunque solo dos de los diez componentes del Consejo son mujeres, siendo una de ellas la presidenta del mismo, lo que supone un 20% del total.

La empresa asegura igualmente su compromiso en la conservación del medio ambiente con el desarrollo y la gestión de una actividad sostenible basada en la eficiencia, la mejora continua y la búsqueda de nuevas herramientas para controlar y disminuir los impactos de su negocio. DIA explica que para conseguir este objetivo ha iniciado la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental, objetivo para 2014.

DIA presenta cuadros en los que refleja la evolución de los distintos consumos de energía y emisiones de CO₂ en todos los países en los que opera y generalmente aporta comparaciones con el año anterior. Sin embargo, muchos de estos cuadros están incompletos, sobre todo en lo que se refiere a China, país del que se facilita poca información, y que hay aspectos en los que los consumos de energía han disminuido en parte por no contabilizar la sección de negocio correspondiente a Turquía tras su venta en 2013.

Más allá de sucintas declaraciones de intenciones y su adscripción al Pacto Mundial de Naciones Unidas, en el terreno de los Derechos Humanos llama la atención el significativo número de parámetros que, según la empresa, se encuentran en desarrollo. Además no se menciona si distribuidores, proveedores y franquiciados cumplen algún estándar, aunque sea básico, de respeto de los derechos humanos. Siendo la inmensa mayoría de sus suministradores locales, la multinacional que opera en algunos países que presentan riesgos en el respeto de los derechos humanos, debería tomar medidas para cubrir la carencia de control.

Por otra parte, sólo en España y Francia existen comités de empresa y en China los trabajadores no están amparados por ningún convenio colectivo aún cuando China tiene un nivel extremo de riesgo de vulneración de derechos laborales. Por otra parte, DIA no informa de una política clara en representación sindical o cobertura legal por convenio en todos los países.



Si bien en el Código Ético de forma muy general se dice que rechazan la corrupción y el soborno e informa de la creación de un Comité Ético, se desconoce la composición y dependencia jerárquica del mismo. Por otra parte, informa de la puesta en marcha de un Plan de Prevención de Delitos, pero aporta pocas explicaciones sobre el mismo, su responsable de prevención, ni su dependencia jerárquica.

DIA manifiesta que no ha realizado aportaciones a partidos políticos y que su postura es de total neutralidad. Sin embargo sí reconoce acciones de lobby en España, a través de la patronal, en Francia y Argentina,.

DIA cerró el 2013 con un beneficio neto ajustado de 227,7 millones de euros, un 13,5% superior al obtenido el año anterior, y con unas ventas brutas bajo enseña de 11.476 millones, cifra que representa un incremento del 7,2% en relación con el 2012.

España fue el país en el que cosechó mejores resultados con unas ventas de 5.199,4 millones de euros, 5,4% más que el año anterior, seguida de Francia con unas ventas por valor de 2.179,4 millones de euros. Argentina con 1.322,4 millones de euros y Brasil con 1.629,6 millones de euros se perfilan como dos mercados que cada vez tienen más importancia en las cuentas de la compañía. Le siguen Portugal con una ventas de 944 millones de euros y China con 201,5 millones de euros.

Una de las principales vías de expansión de la compañía en todos los mercados en los que está presente es el de las franquicias. DIA cerró el año 2013 con 2.991 establecimientos franquiciados frente a los 2.890 del año anterior. Como ya se ha señalado en el apartado correspondiente, se han producido numerosas quejas en varios países por los problemas que se han encontrado los franquiciados y DIA no aporta información sobre las mismas.

El análisis de la información suministrada por DIA se basa en el Informe Anual 2013 online que incluye el informe de actividades, el informe financiero, el informe de desarrollo sostenible y el informe de gobierno corporativa. Además de la información de la web corporativa de DIA y que se ha completado con otras fuentes externas a la propia compañía.

El Informe de Desarrollo Sostenible sólo está online y no es descargable en su totalidad, sino que se descarga un resumen ejecutivo con información muy incompleta, aspecto que dificulta la accesibilidad a la información por parte de los grupos de interés teniendo que consultar diferentes páginas webs para analizar los indicadores GRI.

El alcance del Informe de sostenibilidad no incluye todas las empresas ni actividades del grupo DIA, como se detallan en el apartado de productos y servicios de la compañía, y por lo tanto no ofrece una visión completa de los impactos producidos por la compañía como comercialización de productos y servicios de telecomunicaciones, venta a través de Internet, agencia de viajes o distribución de productos petrolíferos. Aunque aporta información sobre todos los países en los que opera, sin embargo se limita solo a una de sus líneas de actividad, la comercialización de productos de alimentación y otros destinados al consumo. Tampoco informa del porcentaje de negocio que representan, no se pueden considerar su importancia y podría estar vulnerando los principios de *Totalidad* y *Exhaustividad*.



En este sentido, tampoco se realiza una exposición de los impactos significativos, positivos y negativos, 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, hecho que incide en la *Materialidad* del Informe de Sostenibilidad.

DIA no menciona la adscripción de la empresa a acuerdos internacionales salvo el Pacto Mundial, ni establece algún tipo de control a sus proveedores para asegurar que los mismos cumplen estos estándares.

Esto queda patente en los cuadros que acompañan al Informe de Sostenibilidad, en el que la expresión “en desarrollo” acompaña a numeroso e importantes indicadores de RSC de los que no aporta información alguna, ni calendario, ni compromiso de implementación, pese a haber aprobado en 2013 su política de RSC.

DIA declara que “uno de los elementos clave de la política de responsabilidad social corporativa de DIA es la relación fluida, cercana y bidireccional con todos sus grupos de interés”. La compañía identifica a estos grupos de interés en el Informe de Desarrollo Sostenible y dedica un apartado a cada uno de ellos, a pesar de lo cual en ningún momento se explica el nivel de integración de lo aportado por los grupos de interés en sus procesos de gestión de la RSC, ni tampoco su participación e inclusión en los procedimientos de evaluación y auditoría.

La empresa habla de los canales de comunicación con los grupos de interés, pero no es posible encontrar ni en el Informe de Desarrollo Sostenible ni en ningún otro de los documentos consultados qué procesos sigue la empresa para adaptar las sugerencias de los grupos de interés, como tampoco informa sobre los procesos seguidos para canalizar las quejas de los clientes, el curso que se da a las mismas o las medidas que se adoptan para solucionar los problemas surgidos. En definitiva no se informa de manera completa sobre el desarrollo de denuncias, reclamaciones, sanciones y conflictos abiertos.

Aunque la compañía haya aprobado la política general de RSC no existe información que evidencie un completo sistema de gestión de la RSC que debería desplegarse de la siguiente manera:

- Compromiso.
- Política.
- Objetivos.
- Procedimientos.
- Plan de implantación y resultados.
- Resultados e impactos.
- Indicadores (rendimiento, operativos, percepción).
- Revisión y plan de mejora.

No se puede afirmar que exista una coherencia de estrategias, políticas y procedimientos de negocio y las operaciones con los compromisos sobre la gestión de su RSC, salvo el Sistema de Gestión Ambiental, el objetivo más ambicioso para 2014, detectándose importantes carencias en estrategia al obviar áreas cruciales como los Derechos Humanos o laborales.



Salvo en las cuentas anuales, de difícil comparación con las de ejercicios anteriores al haber sido re expresadas, el Informe de Desarrollo Sostenible permite hacer una comparación de la evolución de los diferentes indicadores de RSC con años anteriores y en los indicadores que desarrolla suele aportar información de los países en los que opera.

La neutralidad es algo que también se echa en falta en el Informe. No aparece información de ninguna fuente externa relacionada con denuncias o aspectos de RSC y se centra en la explicación exclusiva de aspectos positivos. La información sobre cuestiones negativas como, multas, denuncias o violaciones del Código Ético de la empresa solo está accesible en una serie de cuadros en los que se hace una mención muy tangencial de los problemas, pero no se habla de su naturaleza, causas, responsabilidades o vías de resolución.

La inclusión de los grupos de interés no parece ser uno de los objetivos del Informe de Desarrollo Sostenible al carecer de información sobre el modo en que se ha integrado a los grupos de interés que son los principales destinatarios de la información analizada.

La organización no da una exposición completa de los procesos, procedimientos y supuestos implicados en la elaboración de la memoria siendo la transparencia una cuestión esencial para su credibilidad.

La información aportada por DIA en el Informe de Desarrollo Sostenible es incompleta por lo que resulta necesaria la consulta de varios documentos que no figuran todos en la web lo que dificulta el análisis global de la información.



IAG (Iberia)

1. Datos generales de la entidad

Productos/servicios

IBERIA ofrece a sus clientes los siguientes productos y servicios:

- Transporte de pasajeros y carga (IBERIA Transporte Aéreo)¹⁷⁸⁵.
- Mantenimiento de aviones (IBERIA mantenimiento).
- Servicios aeroportuarios: asistencia en tierra de pasajeros y aviones (IBERIA Airport Services)¹⁷⁸⁶.
- Gestión de terminales de carga aérea y handling de carga a bordo de los aviones de IBERIA y de compañías asistidas¹⁷⁸⁷.

Alcance geográfico

IBERIA opera o tiene presencia en 46 países¹⁷⁸⁸. El grupo no informa de manera clara cuáles son estos países¹⁷⁸⁹, hecho que limita considerablemente su desempeño en materia de RSC y que dificulta a sus diferentes grupos de interés el entendimiento de su negocio.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, IBERIA no cotizó en ningún índice bursátil de inversión socialmente responsable¹⁷⁹⁰.

Normativa Internacional

IBERIA informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Ocho Convenios Fundamentales de la OIT.

¹⁷⁸⁵ En la web corporativa del grupo informa que "Volamos a más de un centenar de destinos en 37 países, a los que hay que añadir 230 destinos más en código compartido con otras aerolíneas".

¹⁷⁸⁶ En la web corporativa del grupo informa que "Ofrecemos un servicio global, al estar presentes en la mayoría de los aeropuertos españoles; en concreto, en 41 aeropuertos, a los que hay que añadir otros dos aeropuertos internacionales. Contamos con una plantilla de más de 7.000 personas".

¹⁷⁸⁷ En la web corporativa del grupo informa que IBERIA Cargo gestiona las terminales de carga aérea de IBERIA así como el handling de la carga que se transporta a bordo de los aviones de IBERIA y de cerca de 60 compañías asistidas. Cuenta con terminales en Madrid, Barcelona, Tenerife y Gran Canaria, además de en Bogotá (Colombia), Caracas (Venezuela), La Habana (Cuba) y México D.F.

¹⁷⁸⁸ Pág.10 de Informe y cuentas anuales de 2013.

¹⁷⁸⁹ En la Pág. 64 de la Memoria dice que "Los datos de la plantilla de la compañía a 31 de diciembre de 2013, desglosados por países, género, categoría laboral, negocio y tipo de contrato se pueden consultar en los Anexos de esta Memoria. La compañía cuenta con personal en el extranjero en la práctica totalidad de los países a los que llega su red comercial." Sin embargo, en la Pág. 108 (Anexo) sólo se presentan los datos de la plantilla de manera agregada y especificando el número de los que corresponden a vuelo y tierra.

¹⁷⁹⁰ IAG es una sociedad registrada en España cuyas acciones se cotizan en las Bolsas de Valores de Londres y España (Pág. 12 de Memoria).



Estándares voluntarios

IBERIA informa que se ha adherido de manera voluntaria a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Memoria de Sostenibilidad en conformidad con la Guía GRI, versión 3.1.
- Adhesión al Pacto Mundial de ONU.
- Normas ISO 14.001, ISO 9001 e ISO 27001.
- Compromiso con los Objetivos del Milenio.
- Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol).
- 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 2013	En adelante, Memoria
Informe y cuentas anuales de IAG 2013	En adelante, IA. Incluye el Informe anual sobre Remuneraciones de los consejeros 2013 y el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013 de IBERIA
Reglamento del Consejo de Administración IAG	
Código general de conducta del Grupo IBERIA	



2. Tablas de resultados

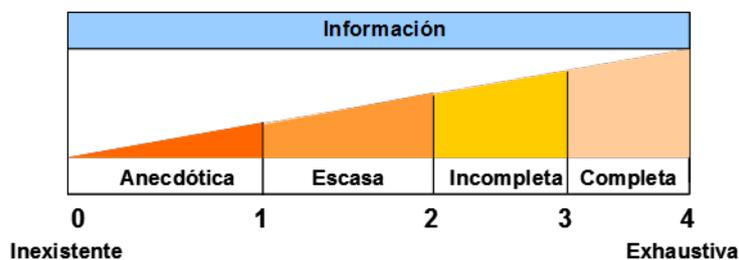
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,14
DERECHOS HUMANOS	0,68
COMUNIDAD	1,07
CORRUPCIÓN	0,60
CONSUMO	1,29
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,21
TOTAL EMPRESA	1,00

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	0,96
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,21

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

Antes de comenzar el análisis, conviene recordar que IAG es la empresa matriz de British Airways, IBERIA y Vueling. Es una sociedad creada en enero de 2011 y que se halla registrada en España, cotizando sus acciones en las Bolsas de Valores de Londres y España. Dicha singularidad condiciona el presente informe, de tal manera que se ha analizado el Informe de Sostenibilidad 2013 de IBERIA para las problemáticas relacionadas con la RSC y las Cuentas anuales consolidadas de 2013 de IAG para temas relacionados con la política fiscal y el gobierno corporativo. Para un futuro próximo sería interesante que el grupo IAG presentara un informe conjunto de RSC para todas las empresas que aglutina¹⁷⁹¹.

La evaluación de los riesgos inherentes a IBERIA en relación a su sector y operatividad geográfica queda limitada ante la falta de información detallada sobre los países en los que opera. No obstante, es posible comentar que, en cuanto al riesgo de cambio climático, se debe poner atención en regiones como Sudamérica y Centroamérica donde IBERIA tiene una fuerte presencia (por ejemplo, en países sensibles a estas problemáticas como Brasil, Chile, Costa Rica y, entre otros, Ecuador). En cuanto a los Derechos Humanos, la compañía tiene presencia en países con riesgos altos (como Venezuela) y extremos (el caso de México)¹⁷⁹². Respecto a la corrupción, cabe señalar que IBERIA cuenta con sociedades ubicadas en países con altos índices de corrupción como Cuba y Guinea Ecuatorial¹⁷⁹³. Finalmente, dada su operatividad en determinados territorios, también hay que prestar atención a asuntos relacionados con los derechos laborales¹⁷⁹⁴ (entre otros, en Perú, Uruguay y México) y la discriminación de género (por ejemplo, en Israel y Argelia)¹⁷⁹⁵.

En todo caso, IBERIA se compromete de manera genérica con el respeto de la normativa internacional en materia de corrupción, medio ambiente, Derechos Humanos, etc. De esta manera, informa que se ha adherido a diferentes normativas internacionales (Declaración Universal de los Derechos Humanos, los ocho Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas) y que “entiende que debe contribuir activamente a mejorar el sistema socioeconómico de la sociedad en que actúa y asume como metas de su actividad los tres pilares básicos de la sostenibilidad: la generación de bienestar económico, la mejora ambiental y la responsabilidad ante la Sociedad”¹⁷⁹⁶.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

Respecto a la política fiscal del grupo a IAG, cabe destacar que surgen varios interrogantes al analizar la información pública que da a conocer, todo ello a pesar de los compromisos

¹⁷⁹¹ En este sentido, IAG afirma en la Pág. 24 de IA que “Los programas de Responsabilidad Corporativa siguen bajo el control del Consejo de cada aerolínea. (...) Este año hemos ampliado el número de indicadores de responsabilidad corporativa de IAG y hemos armonizado las metodologías de captura de datos en todo el Grupo, conforme al marco establecido por la Iniciativa de Información Global”.

¹⁷⁹² Índice de Vulneración de los Derechos Humanos de Maplecroft 2014.

¹⁷⁹³ Corruption Perception Index 2013, Transparency International.

¹⁷⁹⁴ Índice Global de los Derechos Laborales 2014 – CSI.

¹⁷⁹⁵ The Global Gender Gap Index 2013. World Economic Forum.

¹⁷⁹⁶ Pág. 58 de la Memoria.



esgrimidos y de los mecanismos descritos. Por una parte, no presenta un desglose geográfico de los impuestos abonados en los distintos países donde tributa¹⁷⁹⁷ ni de las subvenciones y exenciones fiscales¹⁷⁹⁸ que ha recibido y disfrutado.

Además, cabe destacar que IAG mantiene su presencia en paraísos fiscales de acuerdo con la metodología del Observatorio de RSC, actividad que no tiene por qué ser ilegal, pero que, dada la falta de explicaciones al respecto, supone una contradicción con los compromisos hechos públicos en materia de Gobierno Corporativo y RSC.

Teniendo en cuentas la información disponible, IAG cuenta con filiales en los siguientes países o territorios considerados paraísos fiscales¹⁷⁹⁹.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
British Airways E-Jets Leasing Limited	Canon's Court, 22 Victoria Street, Hamilton, HM 12 Bermudas	No informa
Speedbird Insurance Company Limited	Canon's Court, 22 Victoria Street, Hamilton, HM 12 Bermudas	No informa
Speedbird Cash Management Limited	Canon's Court, 22 Victoria Street, Hamilton, HM 12 BERMUDAS	No informa
Diamond Insurance Company Limited	1st Floor, Rose House, 51-59 Circular Road, Douglas, IM1 1RE Isle of Man	No informa
British Airways Finance (Jersey) Limited Partnership	13 Castle Street, St Helier, JE4 5UT Jersey	No informa
British Airways Holdings Limited 13 Castle Street, St Helier, JE4 5UT	13 Castle Street, St Helier, JE4 5UT Jersey	No informa
BA Number Two Limited	22 Grenville Street, St Helier, JE4 8PX Jersey	No informa
British Airways Employee Benefit Trustee (Jersey) Limited	Queensway House, Hilgrove Street, St Helier, JE1 1ES Jersey	No informa
British Airways Capital Limited	Queensway House, Hilgrove Street, St Helier, JE1 1ES Jersey	No informa
Binter Finance B.V.	PrinsBernhardplein 200, 1097 JB, Amsterdam Países Bajos	No informa
British Airways Holdings Limited BV	Atrium, Strawinskylaan 3105, 1077 ZX Amsterdam.	No informa

¹⁷⁹⁷ En la Pág. 84 del IA dice que "La mayor parte de las operaciones del Grupo están sujetas a impuestos en el Reino Unido o en España".

¹⁷⁹⁸ En la Pág. 124 del IA informa sobre los Activos fiscales relacionados con créditos y deducciones fiscales y del Crédito fiscal diferido registrado en la Cuenta de resultados.

¹⁷⁹⁹ Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología del presente informe.



4.2. Medioambiente

IBERIA manifiesta de manera genérica su compromiso con la protección y conservación del medio ambiente¹⁸⁰⁰. Además, afirma que cuenta con diversas certificaciones en su sistema de gestión ambiental¹⁸⁰¹ pero, al no dar a conocer el desglose por países, no se puede entender si estas garantías se aplican en todos los territorios donde opera, incluidos aquellos que presentan legislaciones más laxas. Estas limitaciones son aún más acusadas respecto al control que ejerce sobre sus proveedores, surgiendo interrogantes sobre cómo garantiza dicho compromisos en toda su cadena operativa¹⁸⁰².

En relación a los riesgos en materia ambiental, IBERIA informa de manera insuficiente y genérica de sus riesgos, hecho que imposibilita entender su desempeño, además de poder generar desconfianza entre determinados grupos de interés. Igualmente, la descripción de sus impactos y de las medidas tomadas para atenuarlos no se realiza con todo el detalle que sería deseable¹⁸⁰³.

La calidad de la información mejoraría con un mayor número de datos cuantitativos y con una presentación más clara de los mismos (por ejemplo, con una mayor uso de gráficas), además de realizando ejercicios de *benchmarking* para facilitar la comprensión de su desempeño en relación a su sector. En todo caso, la información presentada para hacer frente al cambio climático y reducir sus emisiones es más detallada y explícita. De esta manera, informa que, al finalizar 2013, la edad media de su flota era de 8,4 años, cuando, según IATA¹⁸⁰⁴, la edad media de una compañía de red tradicional está en torno a los 11 años. Además, explica qué medidas ha adoptado para la reducción del consumo de combustible¹⁸⁰⁵ y de las emisiones de efecto invernadero en sus distintas áreas operativas. Resulta también interesante conocer su participación en proyectos como AlgaEnergy (para la producción de biocombustible a partir de microalgas) o en IAGOS (iniciativa europea que investiga la calidad de la atmósfera). Además, cabe señalar que Iberia informa de no haber sido sancionada con ninguna multa relacionada con temas medioambientales.

El resto de impactos, tal y como se comentaba anteriormente, quedan explicados de manera excesivamente genérica, dedicándose espacios muy limitados dentro de la Memoria a su descripción. Así, ciertas problemáticas, tales como el ruido en los entornos

¹⁸⁰⁰ En el Código General de Conducta afirma que "La preservación y el respeto al entorno medioambiental es un principio fundamental para Iberia, en cuyas actividades aplicará una estrategia medioambiental que permita prevenir y, eventualmente, minimizar los efectos negativos que éstas pudieran ocasionar.

¹⁸⁰¹ En la Pág. 30 de la Memoria expone el esquema del área corporativa de medio ambiente y sus sistemas de gestión certificados.

¹⁸⁰² En la Pág. 55 de la Memoria expone de manera genérica que Iberia, en el proceso de contratación de proveedores, tanto en el pliego de condiciones como en el propio contrato, incorpora, entre otras, cláusulas relativas a problemáticas medioambientales. Sin embargo, no informa sobre cómo controla el cumplimiento de dichas cláusulas.

¹⁸⁰³ En la Pág. 29 de la Memoria afirma que "Las operaciones que Iberia desarrolla tanto en vuelo como en tierra pueden afectar al cambio climático, a la calidad del aire local, al ruido, al consumo de recursos y a la generación de residuos. Para garantizar el control de estos aspectos, la Compañía define y actualiza un conjunto de medidas que incluyen la implantación de sistemas de gestión ambiental, la formación, motivación y sensibilización de sus empleados, la realización periódica de controles y auditorías, así como la colaboración y participación en asuntos medioambientales junto a sus grupos de interés".

¹⁸⁰⁴ Asociación de Transporte Aéreo Internacional.

¹⁸⁰⁵ Entre otras, en la Pág. 32 de la Memoria informa sobre la reducción del combustible que se carga en cada vuelo a través de la reasignación de aeropuertos, renovación del interior de aviones con asientos más ligeros, reducción de la altura de aceleración y reducción de empuje, optimización del factor de ocupación, etc.



aeroportuarios, quedan descritas parcialmente y pueden parecer minusvaloradas para aquellos grupos de interés que se ven afectados por las mismas¹⁸⁰⁶.

Finalmente, respecto a la exposición de sus objetivos en materia medioambiental, se aprecian importantes carencias ya que apenas existen datos cuantitativos, hecho que limitará futuros análisis de su desempeño. Además, no se llega a explicar si en la planificación de dichos objetivos se ha tenido en cuenta la opinión de todas las partes interesadas.

4.3. Protección de los derechos humanos

Respecto a la protección de los derechos humanos, al igual que se comentó en el anterior informe, sorprende algunas de las afirmaciones que se recogen en la Memoria de Sostenibilidad de IBERIA, tales como que “no tiene impactos significativos en el ámbito laboral (...) ni ningún impacto en cuanto a abusos de los derechos humanos.”¹⁸⁰⁷ Dichos testimonios llaman aún más la atención teniendo en cuenta los datos que da a conocer respecto al control que ejerce en sus proveedores que, a tenor de la información presentada, no explica de manera clara cómo garantiza el control sobre toda la cadena de suministro. De esta manera, en el apartado de compras responsables dice que “La evaluación del cumplimiento de estas cláusulas se realiza con la periodicidad adecuada en función de la información de seguimiento, del nivel de riesgo para la reputación de la Compañía y de la criticidad para la cadena de valor”¹⁸⁰⁸, sin aportar suficientes datos cuantitativos que demuestren el desempeño en este sentido. Cabe reseñar que apunta que durante el año 2013 ha implantado una herramienta informática que facilita la gestión de la coordinación de actividades empresariales.¹⁸⁰⁹ Dicha aplicación, según la compañía, mejorará el control sobre las empresas que contrata y subcontrata. A pesar de que la explicación es demasiado genérica, será interesante conocer en los próximos años en qué medida afecta la herramienta descrita en la supervisión de la cadena de suministro. En todo caso, es complicado entender que en el Anexo verifique como 100% el número total de acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos y de principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos¹⁸¹⁰.

Por otra parte, el grupo no manifiesta un compromiso explícito de no utilización de trabajo infantil o forzoso, aludiendo en la verificación de la Memoria que “IBERIA está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2004, e incluye en sus contratos una cláusula de compromiso del cumplimiento de sus Principios”. Igualmente, respecto al respeto de las comunidades indígenas, informa que “La estructura internacional de la compañía desarrolla funciones exclusivamente comerciales y administrativas en zonas

¹⁸⁰⁶ Vecinos de la urbanización Santo Domingo de Algete, en Madrid, denunciaron que sufrían severos síntomas somáticos y psíquicos debido al ruido que provoca el tráfico aéreo en el aeropuerto de Barajas (<http://www.eleconomista.es/mercados-cotizaciones/noticias/4893093/06/13/El-Supremo-admite-a-tramite-un-recurso-de-los-vecinos-por-el-ruido-de-Barajas.html#.Kku8DTik2PQpb7X>).

¹⁸⁰⁷ Pág. 22 de la Memoria.

¹⁸⁰⁸ Pág. 55 de la Memoria.

¹⁸⁰⁹ Pág. 82 de la Memoria.

¹⁸¹⁰ La respuesta de la verificación es que “IBERIA requiere en los contratos firmados con los proveedores una serie de cláusulas en virtud de las cuales el proveedor se compromete a no vulnerar ninguno de los principios establecidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, del que IBERIA es miembro, y a ofrecer, en el desarrollo de sus funciones, un efectivo cumplimiento de todas aquellas obligaciones que se deriven de los mismos” (Pág. 110 de la Memoria).



urbanas, por tanto, sin impactos significativos en estos aspectos¹⁸¹¹. Dicho argumento no debería exonerar a la compañía sobre su responsabilidad ni preocupación en esta materia, más aún cuando no informa de manera clara sobre los territorios donde opera.

De esta manera, la información proporcionada en materia de Derechos Humanos es insuficiente y escasa, reduciéndose básicamente a meros compromisos genéricos que no permiten entender cómo incorpora en su negocio y operatividad dichas premisas.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

Respecto a la protección de los derechos de los trabajadores, cabe recordar que IBERIA se halla en un importante proceso de transformación que supone “un cambio organizativo de importancia, con los objetivos de ajustar sus costes, incrementar los ingresos y mejorar la percepción de los clientes¹⁸¹². Dichos ajustes han provocado un claro aumento de la conflictividad laboral que la empresa parece minusvalorar en la información pública que da a conocer. De esta manera, su exposición de los acontecimientos acaecidos en (huelgas, laudos, acuerdos y falta de los mismos)¹⁸¹³ no parece recoger una visión exacta de lo ocurrido ya que durante el año analizado se han producido situaciones de gran tensión, tales como la detención de cinco empleados durante algunas de las protestas¹⁸¹⁴ o la entrada de 8.000 trabajadores en la terminal T4 del aeropuerto de Madrid Barajas¹⁸¹⁵. Además, no se explican los efectos que tuvieron estos conflictos entre la compañía y los empleados en los clientes, los cuales tuvieron que sufrir numerosas cancelaciones de vuelos¹⁸¹⁶. Con la información disponible es complicado entender cómo ha incorporado las distintas visiones e intereses de todos sus grupos de interés en dicha problemática.

Por otra parte, no informa sobre los gastos salariales por países ni ofrece datos comparativos entre los salarios de hombres mujeres por escalas profesionales,¹⁸¹⁷ no existe un desglose por regiones, tipo de contratación y modalidad de contrato¹⁸¹⁸, y tampoco explica los procedimientos establecidos para garantizar 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.

Respecto a este último punto, cabe reseñar que “En el ámbito internacional, IBERIA posee representantes de los trabajadores en el 42% de los países en los que cuenta con personal, y existen acuerdos colectivos en Alemania, Argentina, Austria, Bélgica, Brasil, Chile, Francia, Grecia, Holanda, Israel, Italia, México, Portugal, Reino Unido, Uruguay y Venezuela y representación sindical en Perú¹⁸¹⁹. Ante la información disponible, por tanto, es difícil

¹⁸¹¹ Anexo de la Memoria.

¹⁸¹² Pág. 63 de la Memoria.

¹⁸¹³ Pág. 65, 66 y 67 de la Memoria.

¹⁸¹⁴ Pág. 65 Noticia de Europa Press (<http://www.europapress.es/economia/noticia-detenido-cinco-empleados-IBERIA-protestas-barajas-20130218172112.html>), 66 y 67 de la Memoria.

¹⁸¹⁵ Noticia de El Confidencial (<http://www.elconfidencial.com/economia/2013/02/18/unos-8000-trabajadores-de-IBERIA-se-cuelan-en-la-t4-para-protestar-por-el-ere-115174>).

¹⁸¹⁶ Noticia de El Confidencial (<http://www.elconfidencial.com/economia/2013/02/19/232-vuelos-cancelados-en-la-segunda-jornada-de-huelga-en-IBERIA-115232>).

¹⁸¹⁷ Tan sólo informa en la Pág. 109 de la Memoria que “El salario entre hombres y mujeres es el mismo para los diferentes niveles profesionales, regulado por los Convenios Colectivos”.

¹⁸¹⁸ De manera agregada, en la Pág. 108 de la Memoria ofrece datos por tipo de contratación.

¹⁸¹⁹ Pág. 65 de la Memoria.



entender afirmaciones como “La compañía no tiene impactos significativos en el ámbito laboral, en aspectos como la libertad de asociación, el derecho a la negociación colectiva o la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo”¹⁸²⁰.

Finalmente, merece la pena apuntar que, en materia de seguridad y prevención laboral, ofrece un mayor detalle de las medidas y políticas establecidas y que resulta interesante conocer los progresos del Programa Avanza que ha sido concebido como “un modelo de gestión centrado en las personas”¹⁸²¹. No obstante, la falta de datos cuantitativos limita el entendimiento de dichas iniciativas.

4.5. Impacto en la comunidad

Se han detectado limitaciones en la información pública de IBERIA sobre cómo influye la compañía en el desarrollo de las comunidades en las que desarrolla su actividad empresarial. Por una parte, no se hace referencia con detalle al impacto de sus actividades en los territorios en los que operan ni se describen con exactitud los mecanismos establecidos para incorporar las visiones de todas las partes interesadas (salvo para los clientes y accionistas, y en menor medida, para los empleados).

En este sentido, IBERIA parece haberse enfocado en la comunicación digital y así lo expresa ofreciendo datos sobre su página web¹⁸²² y recalca que las redes sociales son una de sus herramientas principales para recopilar información de sus grupos de interés, exponiendo datos sobre sus seguidores en las distintas plataformas.¹⁸²³ Además, informa sobre una encuesta online sobre la memoria de sostenibilidad (sin incluir datos cuantitativos) y sobre su participación en distintos foros¹⁸²⁴.

Respecto a los empleados, apunta que trabaja en el Canal Directivos¹⁸²⁵ (dirigido a managers) y subraya la importancia de IBPróxima, la intranet de la compañía que incluye un buzón de sugerencias¹⁸²⁶. Respecto a su relación con los accionistas, recuerda los distintos foros en los que se han reunido y los canales de escucha creados. En todo caso, ante la información disponible, no es sencillo compartir afirmaciones como que “IBERIA, como parte integrante de la sociedad a la que presta sus servicios, ha tenido en cuenta sus principales preocupaciones durante 2013”¹⁸²⁷. En este sentido, explica los temas relevantes detectados¹⁸²⁸ pero sin llegar a informar de qué manera recopiló dichas preocupaciones y ofreciendo explicaciones genéricas sobre cómo ha dado respuesta a las mismas.

Por otra parte, se hace referencia al apoyo y patrocinio realizado a favor de determinados proyectos e iniciativas de acción social. Sin embargo, a pesar de los beneficios que pueda aportar en las instituciones con las que colabora, la forma de presentar la información

¹⁸²⁰ Pág. 22 de la Memoria.

¹⁸²¹ Pág. 62 de la Memoria.

¹⁸²² En Pág. 8 de la Memoria informa que “Con cerca de 300.000 visitas diarias, la web dispone de 46 versiones, incluidas la de todos los países a los que vuela IBERIA en Europa, América, África y Oriente Medio y está disponible en ocho idiomas”.

¹⁸²³ Pág. 26 de la Memoria.

¹⁸²⁴ Págs. 27 y 28 de la Memoria.

¹⁸²⁵ Pág. 63 de la Memoria.

¹⁸²⁶ Informa que “anualmente se reciben más de 1.000 sugerencias de los empleados” (Pág. 69 de la Memoria).

¹⁸²⁷ Pág. 28 de la Memoria.,

¹⁸²⁸ Los temas relevantes detectados son: transformación de la compañía y acuerdo laborales, gestión de residuos, acción social y protección de medio ambiente (Pág. 28 de la Memoria).



podría llegar a confundir a ciertos grupos de interés¹⁸²⁹ o, incluso, denotar una visión un tanto limitada de lo que significa la RSC en este ámbito.

Respecto al desarrollo de los países en los que opera, recalca que es política de la compañía contratar a personal local, “salvo algunos puestos en la estructura de determinadas Delegaciones comerciales”¹⁸³⁰.

4.6. Corrupción

Aparte de los compromisos y pactos internacionales ya comentados, en el código general de conducta del grupo IBERIA se menciona su intención de evitar casos de prácticas no éticas y corrupción. Además, informa que la comisión de Auditoría y Cumplimiento ha revisado las normativas contra el soborno en todo el Grupo¹⁸³¹. No obstante, no explica cómo lucha contra el blanqueo de dinero en su esfera de actividad ni especifica si ha donado dinero a partidos o instituciones políticas.

Respecto al desarrollo de actividades de lobby, en la verificación informa que se trata de un índice cualitativo. En todo caso, es reseñable que ha tenido representación en Foro Puente Aéreo¹⁸³² y que forma parte voluntariamente del Registro de Transparencia de la Unión Europea, concretamente en la Categoría II (Grupos de presión dentro de las empresas y agrupaciones profesionales y comerciales)¹⁸³³.

Por otra parte, el Consejo de Administración de IAG sigue incluyendo consejeros que han ostentado importantes cargos públicos, hecho que, aunque no signifique un incumplimiento de la legalidad, podría resultar conflictivo para determinados grupos de interés por la supuesta presión que podrían ejercer en las administraciones públicas.

4.7. Protección de los consumidores

En materia de publicidad responsable, la empresa describe su pertenencia a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol). Además, respecto a la responsabilidad sobre el consumidor, recalca que “atiende las reclamaciones de sus clientes de acuerdo a la normativa europea en materia de indemnización y de asistencia a los pasajeros”¹⁸³⁴ y que “las reclamaciones de los clientes significan una valiosa fuente de información para corregir defectos y alinear el servicio con sus expectativas.”¹⁸³⁵ No obstante, no informa con el detalle cuantitativo que sería esperable sobre las reclamaciones recibidas¹⁸³⁶.

¹⁸²⁹ Por ejemplo, la Carta del presidente, en la Memoria, dedica un importante espacio a aspectos de acción social.

¹⁸³⁰ En Pág. 79 de la Memoria informa que “635 empleados de la empresa son originarios de los países en los que opera como multinacional, de los cuales el 47,1 % son mujeres”.

¹⁸³¹ Pág. 46 del IA.

¹⁸³² <http://www.fomentodigital.com/noticia/227/Los-34-miembros-del-Foro-Puente-Aereo>

¹⁸³³ <http://ec.europa.eu/transparencyregister/public/consultation/displaylobbyist.do?id=60340504060-88>

¹⁸³⁴ Pág. 45 de la Memoria.

¹⁸³⁵ Pág. 53 de la Memoria.

¹⁸³⁶ En el Anexo informa sobre el número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes (1) y sobre el coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. Cabe reseñar que no explica estos sucesos. En ese sentido, es posible encontrar denuncias como que Iberia y Vueling forman



En el otro lado de la balanza, resulta interesante conocer que “En diciembre de 2013, IBERIA se situó como una de las aerolíneas internacionales más puntuales del mundo, tal como reflejó el informe mensual que elabora FlightStats”¹⁸³⁷ y que la compañía “cuenta con todas sus áreas clave certificadas de acuerdo a los requisitos establecidos por la Norma UNE-EN ISO 9001:2008”¹⁸³⁸. No obstante, se evidencia un enfoque demasiado positivo, más aún en lo relacionado con la incorporación de la visión de los clientes en su operatividad. En este sentido, recalca la importancia de las redes sociales e informa sobre determinadas encuestas¹⁸³⁹.

4.8. Gobierno corporativo

Dada la singularidad del Grupo y tal cómo se explica en el Informe Anual, IAG, como sociedad española, está sujeta a la legislación española vigente del Mercado de Valores. Además, también está sujeta a las normas de cotización del Reino Unido ya que también cotiza en la Bolsa de Londres, hallándose obligada a declarar si cumple el Código de Gobierno Corporativo del Reino Unido publicado por el Consejo de Información Financiera de Reino Unido.¹⁸⁴⁰ Por otra parte, es interesante saber que se han revisado las estructuras del Consejo “para facilitar un proceso de toma de decisiones, más racional, más flexible y fiable”¹⁸⁴¹.

En general, la información proporcionada en materia de gobierno corporativo resulta más relevante que en otras áreas, cumpliéndose un número aceptable de los requisitos voluntarios estipulados por los organismos competentes en esta materia. No obstante, dado el periodo de transformación del Grupo, serían deseables mayores avances en esta problemática, especialmente en aspectos relacionados con los incentivos para la remuneración, la igualdad de género y los canales anónimos de denuncias.

En el Informe de la Comisión de Retribuciones, que es sometido a votación, con carácter consultivo, en la Junta General ordinaria, se informa con bastante detalle (para cada consejero, salario base, complementos salariales, prestaciones relativas a pensiones, pago por extinción de la relación contractual, retribución variable anual y retribución variable a largo plazo) sobre las retribuciones del Consejo y la Alta Dirección. No obstante, no se especifica si los criterios utilizados para determinar su plan de incentivos anual guardan alguna relación con objetivos relacionados con la RSC¹⁸⁴².

parte de las aerolíneas denunciadas por la OCU por cobrar recargos al pagar con tarjeta (fuente: El País http://sociedad.elpais.com/sociedad/2014/09/12/actualidad/1410516561_983672.html).

¹⁸³⁷ Pág. 23 de la Memoria.

¹⁸³⁸ Pág. 44 de la Memoria.

¹⁸³⁹ En las Págs. 50 y 51 informa sobre los resultados de encuestas sobre el nivel de calidad percibida y del nivel de calidad obtenida.

¹⁸⁴⁰ Pág. 38 del IA.

¹⁸⁴¹ Pág. 32 del IA.

¹⁸⁴² En la Pág. 53 del IA informa que “La estructura de remuneración de los directivos busca incentivar la consecución de nuestros objetivos empresariales y financieros, y la política de retribuciones está diseñada para ofrecer una remuneración global competitiva dentro del mercado, dando una importancia cada vez mayor al salario por desempeño. El plan de incentivos anual de 2013 contenía parámetros financieros basados en los resultados de British Airways e IBERIA, y se ha producido un claro cambio de tendencia en los resultados financieros de ambas aerolíneas”.



IAG informa sobre medidas de blindaje para casos de despido o cambios de control a favor de los miembros de la alta dirección¹⁸⁴³. Se explica que se informa de ellas a la Junta de Accionistas y que son autorizadas por el Consejo de Administración. En ese sentido, expone el número de personas que se acogen a estas cláusulas de garantía. Son un total de 13 personas entre consejeros ejecutivos, directivos y el presidente del consejo. A excepción del presidente no consta quiénes son sus beneficiarios.

En cuanto a los canales de denuncia la información, IAG informa que “se han revisado los procedimientos mediante los cuales los empleados de todo el Grupo pueden denunciar confidencialmente cuestiones relativas a la contabilidad, el control interno, la auditoría u otras materias.”¹⁸⁴⁴ Añade, sin aportar datos cuantitativos, que se desestimaron las denuncias recibidas por no referirse a cuestiones financieras. En todo caso, no se especifica si este canal es accesible a todos sus grupos de interés.

Respecto a la diversidad de su consejo de administración, cabe reseñar que, a pesar de sus compromisos¹⁸⁴⁵, la presencia de mujeres sigue siendo casi anecdótica (de doce consejeros solo 2 mujeres). No obstante, resulta interesante saber que María Fernanda Mejía fue nombrada como miembro del Consejo de Administración el 27 de febrero de 2014, denotándose una mejoría en esta problemática (en 2012 tan sólo una mujer formaba parte del Consejo). De esta manera, en un futuro próximo se podrá comprobar si el Grupo consigue equilibrar su Consejo en relación a la desigualdad de género tal y como demandan diversos actores de la sociedad¹⁸⁴⁶.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,00** situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **0,96**, situándose en un área de *información anecdótica*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,21**, situándose en el estadio de *información escasa*.

En el ejercicio 2013 se cumplió el tercer aniversario de la firma del Acuerdo de Negocio Conjunto entre IBERIA, British Airways y American Airlines. Además, se incorporó a la alianza las compañías Finnair y Vueling. Es, por tanto, un momento de expansión y transformaciones en la estructura del grupo que trata de afianzarse como uno de los referentes del sector aéreo. Al analizar la información pública, no se termina de comprender cómo están influyendo las políticas de RSC en las tomas de decisiones y si éstas forman parte de la estructura corporativa de una manera transversal, surgiendo muchos interrogantes acerca de si de verdad son y serán parte del núcleo central de su negocio e, incluso, si son planeadas, en algunos casos, con un enfoque demasiado cortoplacista. Además, en determinadas ocasiones, el interesado puede llegar a pensar

¹⁸⁴³ Pág. 188 del IA.

¹⁸⁴⁴ Pág. 48 de IA.

¹⁸⁴⁵ “Es objetivo del Consejo de Administración aumentar el número de mujeres consejeras a un nivel que mejore sensiblemente la diversidad de género del mismo” (Pág. 40 de IA).

¹⁸⁴⁶ Entre otros, la Comisión Europea propone un objetivo del 40 % de presencia de mujeres en los consejos de administración de las empresas. (fuente: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-1205_es.htm).



que se producen tensiones entre los intereses de los distintos grupos de interés, dando la impresión que priman los de los accionistas sobre el resto de actores.

La memoria de sostenibilidad de IBERIA presenta importantes carencias que contrastan con el volumen de negocio del grupo y con su expansión. En general, resulta muy difícil entender un buen número de sus políticas y procesos por la falta de datos cuantitativos y desglose geográfico de la información que da a conocer. Igualmente, la falta de cuantificación de los objetivos y la descripción genérica que realiza de sus impactos dificultan en gran medida el análisis del desempeño de la compañía.

Al igual que en ejercicios anteriores, la información medioambiental es más detallada, especialmente en el terreno de la lucha contra el cambio climático y la reducción de emisiones. En este sentido, cabe reseñar que para las compañías aéreas es este un asunto crucial, tanto por su impacto como por suponer una partida muy importante de gastos. Igualmente, distintos actores han manifestado la preocupación por esta problemática que se presenta como fundamental para la conservación del medio ambiente¹⁸⁴⁷.

En el ámbito de la protección de los Derechos Humanos aparecen fuertes contradicciones entre los compromisos manifestados y la información pública que da a conocer. Existe una clara minusvaloración por parte de la compañía de la mayoría de sus posibles impactos, a pesar de que su sector no sea el más conflictivo en este aspecto. En todo caso, debería exponer de una manera más clara, informando de sus procedimientos y recogida de datos, de cómo llega a ciertas conclusiones en las que manifiesta no afectar de manera significativa a las sociedades en las que opera en el terreno de los Derechos Humanos. Esta conclusión es extensible al control que ejerce sobre sus proveedores, una problemática que, como ya se ha comentado, es descrita de manera genérica y confusa, sin informar sobre cómo ha establecido los procesos de evaluación y seguimiento en toda su cadena de suministro.

En las misma línea, estas limitaciones probablemente surgen de la descripción que realiza de su sistemas de riesgos, los cuales son explicados de manera excesivamente genérica en la mayoría de los casos (para temas financieros sí que se puede encontrar en el IA una exposición con mayor detalle). Igualmente, el Grupo sigue sin informar con profundidad cómo ha implicado a sus partes interesadas en sus decisiones y cómo se han tenido en cuenta sus opiniones para la elaboración del informe. Es, por tanto, complicado saber si la memoria de sostenibilidad ha dado respuesta a las inquietudes de los distintos grupos de interés¹⁸⁴⁸.

En definitiva, el informe adolece de importantes carencias, además de presentar ciertos sesgos en la selección y exposición de la información. De esta manera, prima un enfoque excesivamente positivo y se obvian y minusvaloran algunos acontecimientos de gran relevancia como el conflicto con sus empleados. La lectura y comprensión de la Memoria resulta en determinadas ocasiones confusa debido a la falta de datos cuantitativos (a veces

¹⁸⁴⁷ Según la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) "la OACI tiene como objetivo hacia el logro de la meta aspiracional mundial de mejora de la eficiencia de combustible del 2% anual con el objetivo de estabilizar las emisiones globales de CO2 de la aviación internacional en los niveles 2020" (Pág. 99 del ICAO Environmental Report 2013).

¹⁸⁴⁸ En este sentido, como ya se ha comentado, tan sólo se informa de manera genérica y sin exponer datos ni conclusiones que "IBERIA pone a disposición de sus grupos de interés una encuesta online que permite valorar este Informe de Responsabilidad, en <http://grupo.IBERIA.es>, cuyos resultados son tenidos en cuenta y utilizados para mejorar su información." (pág. 27 de la Memoria).



éstos se exponen en el anexo pero alejados del discurso principal) y de ejercicios de *benchmarking* que podrían permitir entender su desempeño en relación a otras compañías del sector. Es igualmente reseñable que el enfoque excesivamente cualitativo adoptado dificulta analizar con rigor la evolución de sus comportamientos a lo largo del tiempo y en las distintas regiones en las que opera.

Finalmente, comentar que se indica que la Memoria ha sido elaborada siguiendo la “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad” de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3.1. Además, se informa que el informe ha sido verificado por la Asociación Española de Normalización y Certificación (Aenor).



MEDIASET ESPAÑA COMUNICACIÓN, S.A. (Mediaset)

1. Datos generales

Productos/servicios

Grupo Mediaset España es un grupo de comunicación formado por un conjunto de empresas dedicadas al desarrollo de negocios vinculados con el sector audiovisual, cuya actividad se centra en la producción y emisión de contenidos televisivos, siendo su principal línea de negocio la explotación del espacio publicitario de las cadenas de televisión en las que opera. Además realiza actividades complementarias relacionadas: agencia de noticias y juego online.

Actualmente explota comercialmente los canales de televisión Telecinco, Cuatro, LaSiete, Factoría de Ficción, Boing, Divinity, Energy y Nueve.

Alcance geográfico

Mediaset España Comunicación S.A. opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España.
- Estados Unidos.
- Puerto Rico.

Puerto Rico es considerado paraíso fiscal según la lista elaborada conforme la metodología empleada por el Observatorio RSC¹⁸⁴⁹. Hasta julio de 2013, tenía presencia en Holanda a través de su participación en Edam Acquisition Holding, también considerado paraíso fiscal.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, Mediaset España Comunicación S.A. informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4 Good Ibex.
- 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).

¹⁸⁴⁹ Basada a su vez en lo dispuesto por OECD, Comisión Europea y Tax Justice Network. Disponible en el capítulo de metodología del presente informe.



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.
- Carbon Disclosure Project.
- Global Reporting Initiative G 3.1.
- Procedimiento para la Comercialización y la Gestión de Espacios Publicitarios en Televisiones Generalistas.
- Acuerdo de Buenas Prácticas en Materia Publicitaria.
- Código de Autorregulación de la Publicidad de Alimentos dirigida a menores, prevención de la obesidad y salud (Código PAOS).
- Código ético de comercio electrónico y publicidad interactiva (Confianza online).
- Código de Autorregulación de Contenidos Televisivos e Infancia.
- Código de Conducta sobre Comunicaciones Comerciales de las Actividades de Juego.
- Lista de declaraciones autorizadas de propiedades saludables de los alimentos distintas de las relativas a la reducción del riesgo de enfermedad y al desarrollo y la salud de los niños.
- Código Deontológico de Buenas Prácticas Comerciales para la Promoción de los Productos Dietéticos Infantiles.

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
Información Económica, Cuentas Anuales e Informe de Gobierno Corporativo 2013
Informe Responsabilidad Corporativa 2013
Informe Responsabilidad Corporativa 2012
Informe Anual de Gobierno Corporativo
Estatutos de MEDIASET España Comunicación, S.A.
MEDIASET España Comunicación, S.A. Informe Anual de Política Retributiva Ejercicio 2013
Reglamento del Consejo de Administración de MEDIASET España Comunicación, S.A.
Reglamento Interno de Conducta de MEDIASET España Comunicación, S.A. y 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.
Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones de MEDIASET España Comunicación, S.A.
Condiciones generales de Contratación, PubliEspaña
X Convenio Colectivo 2012-2013 Mediaset España Comunicación, S. A.



2. Tablas de resultados

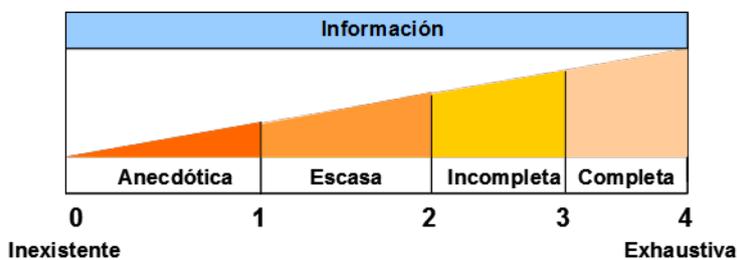
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,07
DERECHOS HUMANOS	0,95
COMUNIDAD	1,27
CORRUPCIÓN	0,40
CONSUMO	1,14
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,31
TOTAL EMPRESA	1,02

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	0,97
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,31

Tabla 3 – Grados de calidad en la información





3. Contexto general

Las actividades del grupo Mediaset se realizan básicamente en territorio español, por lo que los riesgos asociados a la posible vulneración de derechos humanos¹⁸⁵⁰ y corrupción¹⁸⁵¹ presentan un riesgo medio, mientras que hay riesgo alto de sufrir eventos extremos climáticos¹⁸⁵².

En cuanto a los riesgos en otros países, Estados Unidos también presenta un riesgo alto de cambio climático y de vulneración de los derechos laborales¹⁸⁵³. No obstante, el perímetro de información de la memoria de responsabilidad de Mediaset se limita a España, por lo que estos riesgos no son contemplados.

Los compromisos públicos de Mediaset con áreas relacionadas con la RSC se limitan a la adhesión al Pacto Mundial. Asimismo se ha adherido a ciertas iniciativas orientadas, especialmente, a la calidad de los contenidos y de autorregulación publicitaria.

Mediaset cuenta con ciertos documentos internos que regulan el comportamiento de la empresa y empleados como el Código Ético o los procedimientos para evitar prácticas corruptas, pero no son públicos.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

Respecto a la presencia en paraísos fiscales, Mediaset tenía hasta julio de 2013 una participación del 33% en Edam Acquisition Holding I, empresa holding que detenta la inversión en el Grupo Endemol, domiciliada en Holanda, país considerado como paraíso fiscal de acuerdo con la metodología empleada por el Observatorio de RSC¹⁸⁵⁴.

La participación en esta sociedad es a través de Mediacinco Cartera, S.L., cuya actividad se limita a la tenencia de los valores de Edam Acquisition Holding I Coöperatief U.A. y sin otra actividad operativa.

Como consecuencia de la venta de Edam Acquisition Holding I en julio de 2013, a final del ejercicio Mediaset no tenía presencia en paraísos fiscales.

No se han encontrado evidencias en el informe de responsabilidad corporativa de la existencia de una política o estrategia fiscal.

En relación a los impuestos pagados o las subvenciones recibidas la empresa informa de manera consolidada sin desglosar por país. En cuanto a las ayudas de los gobiernos, en 2013 se otorgaron 2,18 millones de euros para la coproducción cinematográfica, pero no aporta un desglose por país ni por entidad de las mismas. Asimismo, afirma que no ha recibido financiación significativa de fuentes no gubernamentales.

¹⁸⁵⁰ Índice de Vulneración de los Derechos Humanos 2014 de Maplecroft.

¹⁸⁵¹ Índice de Percepción de la Corrupción 2013 de Transparencia Internacional.

¹⁸⁵² "Global Climate Risk Index 2014" de Germanwatch.

¹⁸⁵³ Índice Global de Derechos Laborales 2014 de la Confederación Sindical Internacional.

¹⁸⁵⁴ Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC" que figura en el apartado Metodología, del presente informe.



4.2. Medioambiente

Mediaset afirma que cuenta con una Política Medioambiental, no disponible al público y de la que resume sus compromisos en la memoria de sostenibilidad¹⁸⁵⁵. Estos compromisos son muy genéricos, pero entre ellos cabe destacar el cumplimiento de la legislación vigente, la reducción y prevención del impacto ambiental y la definición de programas que establezcan objetivos y metas para la mejora continua del desempeño ambiental.

No hay evidencia de que la compañía cuente con un sistema de gestión ambiental o alguna certificación ambiental. Tampoco aporta información sobre su modelo de identificación, medición y prevención de riesgos e impactos. Sólo menciona que Mediaset España no genera impactos ambientales significativos en su actividad pero sí de forma indirecta como consecuencia del consumo de recursos naturales escasos y por la generación de residuos.

En cuanto al consumo energético y de materiales, describen ciertas medidas orientadas a la reducción del consumo como la utilización de paneles solares, las bajadas de iluminación durante las pausas de grabación o la instalación de lámparas LED o de bajo consumo, impulso al transporte colectivo o reutilización de decorados, entre otras, pero no aportan información sobre el impacto de estas medidas ni el grado de aplicación de las mismas.

Detallan el consumo de agua, energía (por tipos) y materiales para los últimos tres años y explican en cada caso, de forma general las causas del aumento o disminución de cada ítem. Al igual que en años anteriores no se informa sobre los materiales empleados en la producción de contenidos, como los relacionados con soportes de grabación digitales, muy relevantes por la utilización para su fabricación de ciertos minerales procedentes de zonas de conflicto (República Democrática del Congo y países adyacentes).

La información sobre consumo de materiales parece responder a la de las compras realizadas y no al consumo real, ya que si se compara los datos de consumo con los de residuos, en ocasiones hay más residuo que consumo. Por ejemplo, durante 2013 se consumieron 19.533 kg de papel y se gestionaron como residuos 81.120 kg. Existe por lo tanto una importante diferencia entre el consumo de papel que reporta y el residuo que genera, por lo que es necesario que los datos que se aportan se expliquen para poder entender cuál ha sido el desempeño real de la empresa en esta área.

La gestión del reciclado está contratada a proveedores autorizados y no hacen mención de la valorización de residuos. Por primera vez se incluyen datos de lámparas y tubos, pero no sobre aceites y combustibles y vidrios, datos que sí se aportaban en 2012, mientras que en 2013 afirman que no se han recogido este tipo de residuos.

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) y comparando los datos de los tres últimos años. En 2013, hubo un incremento del 65% del CO2 derivado del combustible consumido y un 21% en el del

¹⁸⁵⁵ Informe de Responsabilidad Corporativa 2013, p. 145.



transporte terrestre. Sin embargo, descendieron las emisiones procedentes del transporte aéreo (20%) y ferroviario (17%).

Mediaset alega que el incremento de emisiones derivadas del consumo de combustible se debe a la calefacción, ya que hay una mayor ocupación en sus edificios. El grupo participó en 2013 en el Carbon Disclosure Project.

En su cadena de valor, el aspecto medioambiental se incluye desde 2010 en los contratos. Los proveedores deben declarar su respeto por la legislación medioambiental así como su compromiso con fomentar el uso eficiente de los recursos naturales¹⁸⁵⁶. No informa acerca del contenido de esta cláusula más allá de esta afirmación y además no indica si se utilizan criterios medioambientales a la hora de seleccionar a los proveedores. El cumplimiento de la legislación podría no ser suficiente a la hora de desarrollar la actividad en determinados países cuya legislación en este sentido puede ser más laxa. Del mismo modo, se indica que tanto el proveedor de papelería como los de tóner cuentan con una certificación ambiental (ISO 14001), pero no detallan si es un requisito para la adjudicación o no. Tampoco se ha encontrado evidencias sobre auditorías en relación a este criterio.

En cuanto a sus producciones a través de empresas participadas, afirman que previo a la realización de los programas se planifica, entre otras, el cuidado del medio ambiente y el cumplimiento de la normativa aplicable, sin aportar ningún dato más. Para algunas de sus producciones en lugares protegidos, como algunos episodios de Frank de la Jungla o Callejeros Viajeros, detallan que esas visitas se realizan a través de tour-operadores y con los respectivos permisos gubernamentales o de las reservas naturales.

La compañía afirma que durante 2013 “no ha sido objeto de ninguna multa o sanción significativa por incumplimiento de la normativa medioambiental”.

4.3. Protección de los derechos humanos

Mediaset no cuenta con una política o un compromiso concreto con los derechos humanos. Su compromiso con los mismos se hace a través de su adhesión al Pacto Mundial. El grupo cuenta con un Código Ético, que sólo está disponible en la intranet para los empleados, por lo que no se puede conocer si en este documento se incluyen compromisos con la protección de los derechos humanos, de los de los pueblos indígenas, de menores, etc.¹⁸⁵⁷

No hay evidencia de que la compañía incluya los riesgos en materia de derechos humanos dentro de su evaluación de riesgo del negocio y tampoco cuenta con un sistema para revisar y/o evaluar sus impactos en materia de derechos humanos, pues según indica, no dispone de un sistema de información implantado para obtener estos datos¹⁸⁵⁸.

Sus acuerdos de inversión no incluyen cláusulas de derechos humanos, no obstante, para garantizar su desempeño ético, introduce una cláusula de obligado cumplimiento y respeto para todos sus proveedores que contempla, entre otros asuntos, temas de

¹⁸⁵⁶ *Ibidem*, p. 34.

¹⁸⁵⁷ En las páginas 28 y 29 del Informe de Responsabilidad Corporativa se resume el contenido del Código Ético sin mencionar los derechos humanos.

¹⁸⁵⁸ Informe de Responsabilidad Corporativa 2013, p. 171, indicador HR10.



derechos humanos. Más allá de esta afirmación no hay evidencia de que se realice este “control” a los proveedores, pues no aporta datos sobre mecanismos como auditorías a proveedores para asegurarse de su cumplimiento.

Las únicas menciones que Mediaset hace en relación a los derechos humanos son el control de contenidos, para asegurar su adecuación al respeto de los derechos humanos, la protección de los derechos de los menores y la formación del personal de seguridad subcontratado en derechos humanos.

El grupo afirma que durante 2013 no han recibido quejas relacionadas con los derechos humanos ni se han registrado incidentes de violación de derechos de los indígenas. Existe un procedimiento para empleados, directivos, administradores o grupos de interés de Mediaset España de denuncia de prácticas contrarias a los principios y valores del Código Ético, sin embargo al no ser el código ético un documento público (sólo disponible en la intranet para empleados y directivos), no es posible valorar si incluye aspectos relacionados con los derechos humanos.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

Mediaset contó en 2013 con una plantilla media de 1.308 trabajadores. En su informe de responsabilidad detalla esta información por empresa, categoría profesional, sexo, edad, por tipo de contrato (indefinido o temporal), rotación, nacionalidades, proporción de empleo femenino, entre otros indicadores.

Si bien es cierto que la información que se proporciona sobre plantilla es bastante completa en lo que al desglose respecta, no se incluyen en los datos el personal contratado a través de ETT pero, por el contrario, sí informa del número de horas de formación recibidas por esta categoría, dato que no resulta informativo porque se desconoce el número total de contratados a través de ETT.

También producen confusión los datos sobre el tipo de contrato. Mediaset afirma que el 98,5% de su plantilla cuenta con contratos indefinidos (este dato no incluye empleados a través de ETT e incluye al personal de estructura + coyuntural)¹⁸⁵⁹. Sin embargo, por otro lado, informa que hay 96 alumnos en prácticas y 191 becarios (un 21,9% de la plantilla). No queda claro si estas personas están incluidas en el dato de contratos indefinidos.

El grupo se compromete explícitamente a respetar la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. No aporta información cuantitativa sobre el número de trabajadores sindicados pero sí de los convenios que amparan a sus trabajadores. Al igual que en el resto de la memoria, sólo informa sobre las operaciones en España, lo que adquiere especial relevancia en este tema debido a que también tiene una participación del 43,7% en Pegaso Inc., radicada en Estados Unidos donde existe un alto riesgo de incumplimiento de los derechos laborales¹⁸⁶⁰.

¹⁸⁵⁹ Personal de estructura es aquel que tiene contrato indefinido o en prácticas pero su puesto de trabajo es considerado como estructural; personal coyuntural es aquel personal con contrato de duración determinado.

¹⁸⁶⁰ Mediaset indica que aunque no tiene una posición de control de esta sociedad, al contar con una participación de más del 20% tiene capacidad para ejercer una influencia significativa. Página 16, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013



El convenio colectivo de Mediaset España cubre al 90% de la plantilla, quedando excluidos directivos y otros “colectivos especiales” como artistas. En septiembre de 2013, se empezó la negociación del próximo convenio con el objetivo, por parte de la compañía, de “mantener la competitividad de la empresa, compaginándolo con el mantenimiento del clima social en la compañía”¹⁸⁶¹. Para otras empresas del grupo, el porcentaje de empleados con convenio varía desde el 100% al 63% en los casos de Conecta5 y Mediacinco cartera¹⁸⁶² sin mencionar quiénes quedan fuera del convenio en estas empresas. Sostiene que durante 2013 “no se han detectado situaciones en las que haya corrido riesgo el ejercicio del derecho de libertad de asociación por parte de los trabajadores”.

En material de igualdad, Mediaset se compromete con la “igualdad de oportunidades entre todos sus empleados por razón de sexo u otro motivo susceptible de generar alguna discriminación” tanto en su Código Ético como en su convenio colectivo. Cuentan con una plantilla muy igualitaria, el 49,62% son mujeres, pero esta proporción desciende considerablemente para la categoría profesional de directivos, siendo el 31,6% mujeres, y sólo un 6,67% en el Consejo de Administración, donde únicamente hay una consejera.

En 2012 se prorrogó el Plan de Igualdad de Mediaset, que no está disponible públicamente y cuyo objeto es prevenir situaciones discriminatorias. Otras empresas del grupo cuentan con sus propios planes de igualdad. Asimismo, existe un “Procedimiento para la gestión de riesgos psicosociales y las situaciones de acoso en el entorno laboral” para eliminar y prevenir el acoso sexual y/o la discriminación por razón de sexo.

La empresa describe las instancias, procedimientos y funciones de supervisión en materia de igualdad, pero no concreta sus objetivos anuales ni el contenido de sus evaluaciones. Afirma que garantizan un trato igualitario en materia salarial, garantizado por el convenio colectivo, pero no aporta información cuantitativa sobre las diferencias salariales por sexo y categoría profesional por lo que a pesar de este compromiso, no es posible conocer cual es el desempeño de la empresa en materia de igualdad salarial.

Mediaset sostiene que durante 2013, no se produjeron incidentes relacionados con discriminación y que en base a los diagnósticos realizados para fijar los objetivos del plan de igualdad, tampoco se detectaron “situaciones que pudieran considerarse discriminatorias o constitutivas de una desigualdad en el ámbito laboral”¹⁸⁶³.

En 2013, la plantilla contaba con 6 empleados con discapacidad (0,38% de la plantilla) cuando en el artículo 11 del convenio colectivo se comprometen a “reservar preferentemente” un 2% de los puestos de trabajos a personas con discapacidad¹⁸⁶⁴, porcentaje establecido por la LISMI¹⁸⁶⁵. No aportan información sobre medidas complementarias.

En cuanto a salud y seguridad laboral, el grupo se compromete a garantizar la seguridad de sus empleados y a poner en práctica medidas de prevención del riesgo. Para ello, cuentan con políticas y objetivos, de los cuales no informa en el Informe de

¹⁸⁶¹ Informe de Responsabilidad 2013, p. 117.

¹⁸⁶² Informe de Responsabilidad 2013, p. 117.

¹⁸⁶³ Informe de Responsabilidad 2013, p. 121.

¹⁸⁶⁴ <http://www.convenioscolectivosdetrabajo.com/IMG/pdf/BOCM-20121215-5.pdf>

¹⁸⁶⁵ Ley de Integración Social del Minusválido.



Responsabilidad Corporativa y tampoco está disponible en su web, y un plan cuatrienal (2010-2014) del que no detallan su contenido. En 2013, el grupo se certificó en OHSAS 18001 y cumplió con un 82% de los objetivos de su plan, que se describen sucintamente pero no informan de los retos pendientes o no logrados. Por otro lado, ofrecen información sobre los índices de accidentabilidad y de absentismo.

La empresa no da información de la representación de los trabajadores de empresa en los comités de seguridad. Afirma que el Comité de Seguridad y Salud está compuesto de forma paritaria por los delegados de prevención y los representantes de la empresa, sin definir si los primeros son representantes de los trabajadores.

4.5. Impacto en la comunidad

En el Informe de Responsabilidad Corporativa se recoge el valor económico generado y distribuido por MEDIASET en términos económicos. En este aspecto se recogen donaciones e inversiones en la comunidad por valor de 8,1 millones de euros en 2013, un incremento del 225% respecto al año anterior. Este incremento se basa en el aumento de la cesión de espacios publicitarios en apoyo a causas sociales (que pasó de 3,68 millones en 2012 a 7,95 millones en 2013). Sin embargo el dato de donaciones ha descendido de 219.921 euros en 2012 a 106.204 euros, en 2013¹⁸⁶⁶.

La concepción de ayuda social de Mediaset es utilizar sus medios de comunicación como instrumentos para difundir información y sensibilizar a la audiencia sobre determinadas causas sociales. Esta visión se materializa principalmente en la iniciativa "12 meses, 12 causas" que en 2013 tuvo entre sus campañas "Para vencer el ictus todos contamos. ¡Detectarlo a tiempo es vital!", "Antes de guardar la toalla, limpia tu metro de playa", "Sobre ruedas la vida me gusta más" o la continuación de "Eres perfecto para otros" en favor de la donación de órganos, que en 2013 lanzó la app "Soy donante".

El grupo también afirma que su contribución a la sociedad también se da a través de la inclusión de contenido social en sus programas.

En cuanto a la comunidad local, se menciona que se tiene en cuenta el impacto en las mismas en la producción audiovisual pero tampoco hay evidencia de un sistema para la evaluación y mitigación del mismo. No hay evidencias de la existencia de una política que fomente la contratación de proveedores locales. Mediaset informa de que la mayoría de sus proveedores de productos y servicios son nacionales, siendo sólo un 6% proveedores extranjeros. Sin embargo, los proveedores de derechos de emisión son en su mayoría extranjeros (70%).

MEDIASET dice valorar y fomentar la participación de los grupos de interés poniendo a disposición de éstos un canal de comunicación específico para recoger sus comentarios, inquietudes y requerimientos de información así como para obtener "feedback" de los asuntos abordados en este Informe u otros que consideren relevantes. Este canal de comunicación (dirección postal y de email) parece destinado a la recogida de información y opiniones pero no evidencia la existencia de un verdadero diálogo con la comunidad.

¹⁸⁶⁶ Informe de Responsabilidad 2013, p. 153.



4.6. Corrupción

Al igual que en años anteriores, la información relativa a corrupción es escasa. El compromiso de Mediaset al respecto sólo se evidencia de forma indirecta al ser firmantes del Pacto Mundial y con la información genérica que aportan de su código ético, en el que dicen incluir aspectos como la integridad, la transparencia de la información financiera, blanqueo de capitales, conflicto de interés, entre otros.

Asimismo, afirman tener varios procedimientos orientados a la gestión de riesgos, incluyendo entre ellos el “riesgo reputacional y legal derivado de prácticas corruptas” como el Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios, Procedimiento de Entrega y Aceptación de Regalos o el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo. Mediaset enumera estos procedimientos¹⁸⁶⁷ pero no describe su contenido ni son accesibles al público. La falta de información en esta materia cobra especial relevancia al materializarse un caso de corrupción de su principal accionista, a través de Mediaset Italia, y que ha sido condenado por fraude fiscal¹⁸⁶⁸.

El grupo afirma que durante 2013 revisaron todas las políticas y procedimientos vigentes para limitar la exposición a fuentes de corrupción y reducir el riesgo en esta materia. Además indica que el departamento de Auditoría ha realizado un análisis de riesgo relacionado con la corrupción del 70% de las líneas de negocio con mayor incidencia en el grupo (por volumen de ingresos y/o por volumen de gastos), sin embargo no se detallan los resultados de dichas acciones. También impartieron formación en materia anticorrupción a un 9% de los directivos y a un 2% de los empleados no directivos; personal, según la compañía, que ocupa puestos de trabajo que pueden estar expuestos al desarrollo de prácticas corruptas.

Mediaset inició durante el 2012 una nueva actividad de negocio relacionada con el juego online. Informa que ha impartido 70 horas de formación al personal involucrado en esta actividad, Premiere Megaplex y personal de estructura de Mediaset España (2,7% de la plantilla) en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación contra el Terrorismo.

La empresa menciona la existencia de un Canal de Denuncia como parte del Código Ético y que cuenta con un procedimiento a seguir para empleados, directivos, administradores o grupos de interés, para fundadas sospechas de la existencia de prácticas contrarias a los principios y valores del código, a la ética y la buena fe en los negocios. Este procedimiento depende de la Dirección de Auditoría Interna, quien garantizará y asegurará la correcta y completa protección de la privacidad y confidencialidad de la información comunicada y las personas implicadas.

Por otro lado se explica que la Dirección de Auditoría Interna y la Dirección de Recursos Humanos son las encargadas de controlar el cumplimiento del Código Ético. Asimismo, “la Dirección de Cumplimiento Normativo, en dependencia de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, integrada por el Director General Corporativo de Mediaset España, el Director General de Gestión y Operaciones y el Director de Auditoría Interna es la encargada de asegurar el cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta y, entre sus

¹⁸⁶⁷ Informe de Responsabilidad Corporativa 2013, p. 27.

¹⁸⁶⁸ [El Supremo condena en firme a Berlusconi por fraude y se revisará su inhabilitación.](#)



funciones, se encuentra la de comunicar cualquier incumplimiento del mismo a la Dirección de Recursos Humanos, que tomará las medidas disciplinarias oportunas según el caso”.

También indica que “cualquier situación de posible irregularidad, fraude o corrupción, así como cualquier incumplimiento al Código puede ser planteada ante los Consejeros Independientes, quienes deben elevar el caso a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento”¹⁸⁶⁹, información que podría contradecirse a la mencionada más arriba y generar confusión sobre los procedimientos implantados por el grupo para gestionar esta materia.

Mediaset afirma que durante 2013 no ha sido necesario tomar medidas relacionadas con episodios de corrupción, pero no informa sobre si se han recibido denuncias, procedentes o no, al respecto.

En cuanto a las actividades de lobby, denominadas desarrollo de políticas públicas, reconocen que “desde el área de Relaciones Institucionales se desarrollan y potencian actuaciones dirigidas a trasladar y representar los intereses legítimos y las posiciones de Mediaset España ante las Administraciones Públicas en general y, en especial, ante los poderes legislativos y ejecutivos, tanto a nivel estatal como europeo”¹⁸⁷⁰.

Describen las principales iniciativas que promueven y detallan las asociaciones sectoriales a las que pertenecen, pero no hacen referencia a las formas mediante las que representan sus intereses o la inversión dedicada a tales fines. No obstante, aseguran que “Mediaset España no ha realizado aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas”¹⁸⁷¹.

4.7. Protección de los consumidores

Mediaset asegura mantener un compromiso con la emisión de contenidos televisivos responsables y menciona su adhesión al Código de Autorregulación sobre Contenidos Televisivos e Infancia, al Código de Conducta sobre Comunicaciones Comerciales de las Actividades de Juego, al Código de Autocontrol de la Publicidad y otros códigos específicos de publicidad. Asimismo, el grupo establece unos valores corporativos para la creación de contenidos que son la independencia editorial, la calidad del contenido, el pluralismo y la diversidad¹⁸⁷²; valores de los que no aportan una definición.

Para asegurar la calidad de los contenidos cuentan con un “sistema de control piramidal para evaluar y monitorear la creación de contenidos, su alineación con los valores de la compañía y el Código Ético”¹⁸⁷³. Este sistema consiste en trasladar a las productoras las directrices sobre los contenidos, evaluar y adaptar los contenidos antes de su emisión y volver a analizarlos si ha habido modificaciones. En los programas en que participan menores, se envía antes de su emisión a la Fiscalía de Menores para su aprobación. En el caso de los programas en directo, el control se realiza en reuniones diarias.

¹⁸⁶⁹ Informe de Responsabilidad Corporativa 2013, p. 28.

¹⁸⁷⁰ *Ibidem*, p. 48.

¹⁸⁷¹ *Ibidem*, p. 171.

¹⁸⁷² *Ibidem*, p. 40.

¹⁸⁷³ *Ibidem*, p. 39.



El Comité de Autorregulación se reúne trimestralmente para analizar las quejas y reclamaciones recibidas, transmitiendo los resultados a las productoras a efectos de corregir y mejorar los contenidos que hayan resultado inadecuados. A pesar de este control, durante 2013 se dieron casos en los que los anunciantes dejaron de emitir su publicidad en ciertos programas por considerarlos inadecuados¹⁸⁷⁴.

En el octavo informe de evaluación sobre la aplicación del Código de Autorregulación de Contenidos Televisivos e Infancia (Código de Autorregulación), al cual está sujeto Mediaset, se evidencia que se han registrado 44 quejas la programación de las cadenas, 20 de ellas referidas a canales del grupo Mediaset. Solo fueron aceptadas 6 reclamaciones, 5 de ellas dirigidas a Mediaset¹⁸⁷⁵. El grupo no informa sobre estas reclamaciones porque "al cierre de la elaboración de los contenidos del presente informe, no se ha publicado el octavo Informe de Evaluación sobre la Aplicación del Código de Autorregulación de Contenidos Televisivos e Infancia"¹⁸⁷⁶.

En cuanto a la calidad de la publicidad Mediaset "considera que su responsabilidad también debe reflejarse en la emisión de contenidos publicitarios responsables, desde el punto de vista ético, legal y de su impacto social"¹⁸⁷⁷. Para ello, aseguran que cuentan con procedimientos internos para controlar estos contenidos, siguiendo la pauta legal y la del Código de Conducta Publicitaria, de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol) y otros códigos específicos de publicidad emitidos por dicha asociación. Asimismo, afirman que verifican que el contenido publicitario cumpla con la legislación aplicable, poniendo especial atención a la discriminación de género y a la protección del menor. En el informe, no hay evidencia de que el grupo cuente con criterios propios de selección del contenido publicitario.

Autocontrol cuenta con un mecanismo consultivo previo a la emisión (copy advice) y otro posterior. Mediaset informa que en 2013 realizó 519 consultas previas y tuvo dos reclamaciones contra la compañía por los contenidos publicitarios emitidos. De las 519 consultas, en 425 no se apreciaron inconvenientes, en 46 se recomendaron modificaciones y en 48 se desaconsejó la difusión del anuncio. Mediaset indica que se acatan las decisiones de éste órgano y por lo que, si éste recomienda la no emisión de la publicidad, la campaña publicitaria se suspende. De las dos reclamaciones recibidas, una fue desestimada y la otra se solucionó con inicio de expediente sancionador, pero no informan sobre cuál fue la causa de dichas reclamaciones.

Mediaset informa que en 2013, se produjeron un total de 11 expedientes sancionadores incoados cuyo importe acumulado asciende a 2.770.008 euros sin especificar la causa de cada una de ellas.

Mediaset debería aportar información más concreta sobre multas y sanciones ya que en los medios de comunicación se pueden encontrar varias sanciones impuestas a la

¹⁸⁷⁴ [El viejo fantasma del boicot publicitario vuelve a acechar a Mediaset](http://blog.iese.edu/eticaempresarial/2013/09/11/anuncios-en-programas-de-telebasura-tres-actitudes-empresariales/)

¹⁸⁷⁵ [Informe de evaluación sobre la aplicación del Código de Autorregulación de Contenidos Televisivos e Infancia.](http://blog.iese.edu/eticaempresarial/2013/09/11/anuncios-en-programas-de-telebasura-tres-actitudes-empresariales/)

¹⁸⁷⁶ *Ibidem*, p. 171.

¹⁸⁷⁷ Informe de Responsabilidad Corporativa 2013, p. 43.



compañía y denuncias sobre contenido inadecuado¹⁸⁷⁸ sin poder constatar si están incluidas en su informe o no.

El control del contenido es una prioridad para Mediaset que incluye este tema como uno de los riesgos materializados del ejercicio por la “continuada inspección editorial por parte de la Secretaria de Estado para las Telecomunicaciones (SETSI) que han originado desproporcionados expedientes sancionadores”¹⁸⁷⁹. Para contrarrestar ese riesgo, afirma que se han desarrollado los procesos e implementado las medidas cautelares oportunas a nivel de control editorial para que no se incumplan emisiones de contenidos en horarios de protección y se cataloguen debidamente los mismos con preaviso al telespectador” y alude a la subjetividad del criterio de evaluación.

El único canal de reclamaciones para la audiencia del que se tiene constancia es el de la web tvinfancia, que no es propio de la empresa, sino de una entidad a la que está adherida. En su web no hay ningún canal para reclamaciones.

Mediaset, en su Informe de Responsabilidad asegura que “en 2013 no ha habido ninguna acción debida a prácticas monopolísticas y contra la libre competencia”¹⁸⁸⁰. No obstante, en enero de 2013, la Comisión Nacional de la Competencia (CNC) ratificó la sanción interpuesta a Mediaset en 2011 por 3,6 millones de euros por no presentar a tiempo el plan de actuación y su calendario en la fusión con Cuatro; y en febrero del mismo año, la CNC multó a Mediaset con 15,6 millones por incumplir los compromisos adquiridos para dar luz verde a la fusión Telecinco-Cuatro¹⁸⁸¹.

Mediaset informa de estas sanciones en su Informe Anual pero no las provisiona porque confía en que ambas serán revocadas¹⁸⁸². Informa que la primera de ellas ha sido objeto de un recurso de casación ante el Tribunal Supremo. En la segunda Mediaset España ha recurrido en tiempo y forma la Resolución ante la Audiencia Nacional, que ha acordado la suspensión del pago de la sanción¹⁸⁸³.

4.8. Gobierno corporativo

Mediaset informa que incorpora los nuevos modelos aprobados por la CNMV en relación a la estructura y contenidos tanto del Informe de Gobierno Corporativo como el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.

Afirma que durante 2013, sus esfuerzos en materia de gobierno corporativo se centraron en aumentar la participación de los accionistas en las decisiones de la compañía así como dar una mayor transparencia a la información publicada. Así en 2013, y por primera vez, se ha sometido a votación vinculante por la Junta General de Accionistas y como punto separado del orden del día, el Informe sobre la Política Retributiva de los consejeros de Mediaset España. El 18,72% de los votos emitidos fueron en contra de aprobar el informe y

¹⁸⁷⁸ [El Tribunal Supremo ratifica la multa a Telecinco por publicidad encubierta. Multas de 1,57 millones a Mediaset y de 448.000 euros a Atresmedia por vulnerar el horario infantil. Cuatro elimina de su web los comentarios xenófobos hacia el programa 'Palabra de Gitano'.](#)

¹⁸⁷⁹ Informe de gobierno corporativo 2013, p. 62.

¹⁸⁸⁰ Informe de Responsabilidad Corporativa 2013, p. 171.

¹⁸⁸¹ [Competencia multa con 15,6 millones a Telecinco.](#)

¹⁸⁸² [Mediaset no provisiona las multas millonarias de competencia para mantener su beneficio.](#)

¹⁸⁸³ Información económica, cuentas anuales e informe de gobierno corporativo 2013, p. 53 y 54.



el 81,26%, a favor. Asimismo, y como también se hizo el pasado año, este informe fue sometido a verificación externa por parte de Price Waterhouse Coopers.

En el informe de gobierno corporativo se incluye de manera consolidada la retribución de los consejeros con todas las cantidades recibidas desglosadas por conceptos retributivos. En 2013, la retribución del Consejo de Administración ascendió a 5,94 millones de euros, un 8% más que el año anterior. El Informe Anual sobre Remuneraciones del Consejo incluye el desglose individualizado por consejero y por tipo de retribución.

Mediaset informa que hay 14 beneficiarios de cláusulas de blindaje (frente a los 5 que se declara en el año 2012). El aumento en el número de beneficiarios se debe a que el nuevo modelo de información de la CNMV incluye a administradores, directivos y empleados, mientras que en años anteriores sólo se solicitaba consejeros y alta dirección. Se detalla información sobre las características de los acuerdos y se indica la categoría de los 14 beneficiarios (alta dirección, director área, director, subdirección y otros) pero no los identifica. Para disponer de más información hay que acudir al Informe de Remuneraciones en el que se explica con mayor profundidad las características del contrato del consejero ejecutivo D. Massimo Musolino. Del resto no se aporta mayor información. Estos contratos son aprobados por el Consejo de Administración y no se informa a la Junta de Accionistas sobre los mismos.

Adaptándose a las nuevas recomendaciones de buen gobierno, han establecido reglas sobre el número de Consejos de Administración a los que pueden pertenecer los consejeros, siendo un número diferente según el tipo de consejero (ejecutivo, independiente o dominical) como medida para mejorar la dedicación de los consejeros. Mediaset no concreta la información, desconociéndose en qué cantidad de consejos se ha fijado el límite. Durante el ejercicio 2013, de las 7 reuniones del consejo no ha habido ninguna con asistencia de todos los consejeros. Se echa en falta una descripción detallada de la asistencia en cada reunión del consejo y de sus comisiones.

La estructura del Consejo de Administración de MEDIASET en cuanto a tipos de consejeros es similar a la estructura de capital de MEDIASET. La estructura de capital de MEDIASET es: MEDIASET SpA posee un 41,55% de las acciones del grupo, Prisa posee un 17,33%, el capital flotante abarca un 39,75% de las acciones en circulación y el resto de acciones, un 1,37%, corresponde a autocartera. 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%).

La presencia femenina en el Consejo de Administración ha permanecido estable: de 15 miembros sólo una es mujer, lo que representan un 6,66% sobre el total de consejeros. La propia compañía reconoce que esta presencia es "muy reducida" y asegura que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones vela por que no haya sesgos que obstaculicen la selección de consejeras. Esta explicación se repite año tras año, pero no hay evidencias que la compañía esté haciendo esfuerzos para evitar este desequilibrio

La proporción de mujeres en la alta dirección también es escasa. De los 23 miembros de la alta dirección, sin contar los consejeros ejecutivos, sólo 3 son mujeres (13%).



5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,02**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **0,97**, situándose en un área de *información anecdótica*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,31**, situándose en el estadio de *información escasa*.

Respecto a los sistemas de gestión de RSC de Mediaset no existen evidencias claras de que el grupo cuente con sistemas de gestión implementados para temas sociales o medioambientales más allá de la certificación OSHAS 18001 lograda en 2013. La información incluida en el informe de responsabilidad social sobre este asunto, indica que el sistema de gestión de riesgos (SGR) tiene como finalidad la identificación, control y gestión de los riesgos relevantes, sin indicar a qué tipos de riesgos se enfrenta la empresa. Aporta algo de información más específica relacionada con gestión de aspectos financieros. Se indica que en 2013 se ha elaborado el mapa de riesgos del Grupo Mediaset y supervisión de la implantación de los diferentes planes de acción para mitigarlos, pero sin mayor profundidad. Para tener algo más de información es necesario acudir al Informe de Gobierno Corporativo en el que se informa con más detalle en qué consiste el SGR y en dónde enumera los siguientes riesgos principales: regulatorios, crisis económica española (de carácter coyuntural) y reputacionales. Con esta información no es posible conocer si cuenta con sistemas de control interno ni externo de impacto social o medioambiental, métodos de reducción de riesgos, políticas de respuesta a expectativas de grupos de interés, efectividad de sus canales de comunicación para grupos de interés ni sistemas de tratamiento de la información medioambiental y social.

Uno de los objetivos del grupo, es mejorar la transparencia, sin embargo, la mayoría de sus documentos y políticas no están disponibles al público. Entre ellas cabe destacar la del Código Ético, ya que al no conocer el contenido no se pueden conocer ni evaluar los compromisos asumidos por Mediaset.

Respecto al ámbito geográfico de actuación de MEDIASET en el Informe de Responsabilidad Corporativa no se definen con precisión los países en los que desarrolla su actividad. Mediaset desarrolla actividad en Estados Unidos y Puerto Rico, a través de su participación del 43,7% en Pegaso Televisión Inc., que canaliza su inversión Caribevisión Network, un canal de televisión de habla hispana que emite en la costa este de Estados Unidos y en Puerto Rico. Sin embargo no se ha identificado ningún tipo de información relativa a la actividad del grupo en estos países a lo largo del informe. Sin embargo, sí informa de algunas actividades realizadas por empresas en las que su participación accionarial es menor como Producciones Mandarina. Asimismo, Pegaso Televisión Inc. forma parte de las cuentas consolidadas por puesta en equivalencia, por lo que resulta incongruente que no se aporte también su desempeño en otras áreas.

Según Mediaset, el alcance del informe se limita a las actividades desarrolladas en España, por ser las más significativas y representativas. El informe no indica que considera Mediaset una "actividad significativa y representativa" por lo que no es posible valorar si el alcance de la actividad es el reflejado en el informe.



Asimismo, la información publicada no presenta desagregación por líneas de negocio, centrándose en la emisión y producción de contenidos televisivos y en la actividad de Publimedia, lo que no permite valorar el peso de otras actividades en el grupo.

En cuanto al sistema de gestión, no aportan información sobre el análisis de materialidad y sobre el diálogo con los grupos de interés. Mediaset identifica sus principales grupos de interés y el método de contacto, que en la mayor parte de los casos se limita a una dirección de correo o los dirige a la web de la empresa. Para la audiencia también define “blogs, encuentros digitales, foros y encuestas de opinión”.

Los canales que define, por la información dada, parecen unidireccionales y no aportan información sobre las expectativas e intereses de cada grupo de interés, por lo que no se conoce si realmente toman en cuenta las necesidades e inquietudes de éstos. La falta de retroalimentación hace cuestionar si las prácticas de RSC son las adecuadas teniendo en cuenta que no se tiene acceso a la opinión de los grupos de interés, bien porque la empresa no tiene los mecanismos para ello, bien porque no informa en su memoria.

La referencia que hace a la materialidad de su informe es el proceso de elaboración del mismo, aludiendo a que se realiza en coordinación entre diferentes divisiones del grupo, información que no responde a la definición del concepto de materialidad. No se identifican impactos, prioridades ni objetivos concretos ni de la empresa ni de sus grupos de interés. La única mención concreta de cumplimiento de objetivos se hace en el apartado de seguridad laboral, único ámbito del que hay constancia de la existencia un sistema de gestión, pero sin especificar qué se ha logrado y qué ha quedado pendiente. El tono de la información aportada en la memoria tiene un enfoque positivo y en general no se hace mención a objetivos no cumplidos o a metas para los próximos ejercicios.

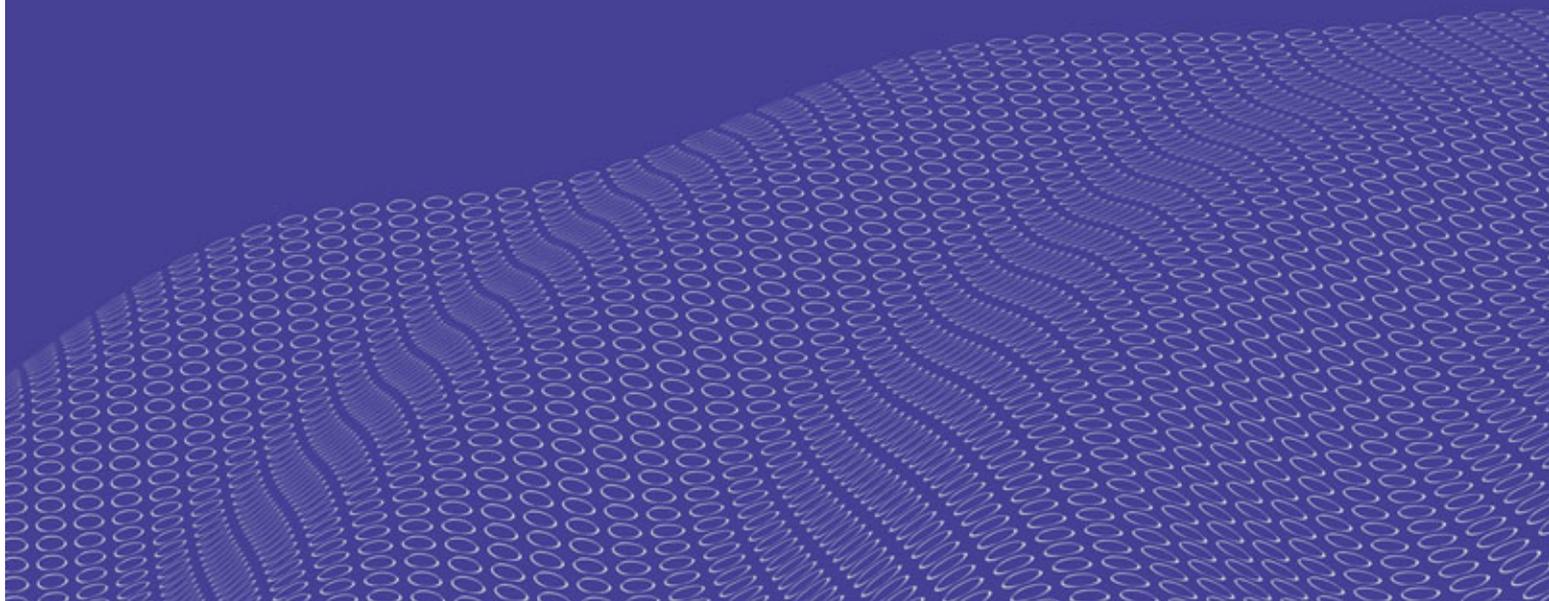
Al tratarse de un medio de comunicación con altas audiencias, se echa en falta una definición de la política editorial y del criterio de programación. La mención a que el Código Ético aborda estas cuestiones no parece suficiente sobre todo teniendo en cuenta las numerosas críticas que recibe por la emisión de programas considerados “telebasura”¹⁸⁸⁴.

La información es comparable en la mayoría de las áreas y ofrecen datos comparativos de los últimos tres años. El lenguaje es claro y preciso, la estructura de la información es sencilla si bien es cierto que, como norma general, la gran mayoría de la información que aporta es información acerca de sus canales y sus programas meramente informativa o publicitaria, dando menos peso a información que podría ser relevante para según que grupos de interés.

El Informe de Responsabilidad Corporativa se realizó siguiendo las directrices de GRI G3.1 y su informe sectorial de medios. Asimismo, afirman que están incluyendo modificaciones para alinear el informe a las recomendaciones del Marco Internacional de Reporting Integrado. Tanto el Informe de Responsabilidad como los de Gobierno Corporativo y Remuneraciones son verificados por PwC. La revisión del Informe de Responsabilidad se realizó bajo la premisa de aseguramiento limitado. El informe se publica anualmente y está disponible en la página web.

¹⁸⁸⁴ <http://vozpopuli.com/economia-y-finanzas/33560-cuatro-se-mimetiza-con-telecinco-y-apuesta-por-entretener-en-detrimiento-de-la-informacion>

Anexo



ANEXO I

RELACIÓN DE EMPRESAS INCLUIDAS EN EL ALCANCE DEL ESTUDIO, Y SUS CORRESPONDIENTES PÁGINAS WEB CORPORATIVAS

EMPRESA	PÁGINA WEB CORPORATIVA
ABERTIS	www.abertis.com
ACCIONA	www.acciona.es/
ACS	www.grupoacs.com/
ARCELORMITTAL	www.arcelormittal.com/
AMADEUS	www.amadeus.com/es/
BANKIA	www.bankia.es
BANKINTER	www.ebankinter.com
BBVA	www.bbva.es/
BCO POPULAR	www.bancopopular.es/
BCO SABADELL	www.bancsabadell.com
BOLSAS Y MERCADOS ESPAÑOLES	www.bolsasymercados.es/
CAIXABANK	www.caixabank.com/
DIA	www.diacorporate.com/es/
EBRO FOODS	http://www.ebrofoods.es/
ENAGAS	www.enagas.es/
FCC	www.fcc.es/
FERROVIAL	www.ferrovial.es/
GAMESA	www.gamesa.es/
GAS NATURAL FENOSA	www.gasnaturalfenosa.es
GRIFOLS	www.grifols.com/
IBERDROLA	www.iberdrola.es/
IAG	http://www.es.iairgroup.com
INDITEX	www.inditex.com/
INDRA	www.indra.es/
JAZZTEL	http://www.jazztel.com/
MAPFRE	www.mapfre.com
OHL	www.ohl.es/
REE	www.ree.es/
REPSOL	www.repsol.com/es_es/
SACYR	www.sacyr.com
BANCO SANTANDER	www.bancosantander.es
TECNICAS REUNIDAS	www.tecnicasreunidas.es
MEDIASET	www.telecinco.es/
TELEFONICA	www.telefonica.es/
VISCOFAN	http://www.viscofan.com/