

**CONAMA\_8**  
**Congreso Nacional de Medio Ambiente**

**Grupo de Trabajo 21**  
**Memorias de Sostenibilidad**

**DOCUMENTO FINAL**

## Índice

1	Participantes	
2	Introducción	
3	Opiniones de Interlocutores Sociales	
4	De GRI a G3 :Comparativa	
5	Opciones contrastadas para mejorar la comunicación	
6	Jornada y Conclusiones	
7	Anexos	

## 1.- PARTICIPANTES

Sigue la relación de personas, empresas e instituciones que han intervenido en el desarrollo del Grupo de Trabajo 21

### **GRUPOS DE INTERÉS CONSULTADOS**

SINDICATO (UGT) DE NAVARRA  
IGNACIO AYESTARÁN URIZ

SECRETARIADO DE MEDIOAMBIENTE Y  
SERVICIO DE ESTUDIOS E INFORMACIÓN  
TERRITORIAL COLEGIO DE REGISTRADORES  
DE LA PROPIEDAD, MERCANTILES Y DE  
BIENES MUEBLES DE ESPAÑA  
JUAN I. MADRID ALONSO  
JOSÉ LUIS SALAZAR

DEPANA  
PURIFICACIÓN CANALS

OCUC, ORGANITZACIÓ DE CONSUMIDORS I  
USUARIS DE CATALUNYA  
MONTSERRAT TORRENT

AENOR  
ALMUDENA URDANIVIA

### **RELATORES**

IGNACIO AYESTARÁN URIZ  
SINDICATO UGT DE NAVARRA

ANNA BOLAÑOS ORFILA  
FUNDACIÓN AGBAR

GERMÁN GRANDA  
FORÉTICA

F .XAVIER SALUDES DOMENECH  
COL.LEGI D'ECONOMISTES DE CATALUNYA

CATHERINE MILHAU  
FCC MEDIO AMBIENTE

BLANCA BONILLA  
FUNDACIÓN ENTORNO

PABLO CULEBRAS SÁNCHEZ  
RED NACIONAL DE FERROCARRILES ESPAÑOLES, RENFE

## **PARTICIPANTES**

JUAN LUIS MARTÍN CUESTA  
RED NACIONAL DE FERROCARRILES ESPAÑOLES, RENFE

RAFAEL FERNÁNDEZ DE ALARCÓN  
TELEFÓNICA, S.A.

BEGOÑA LUENGO HURTADO  
AEROPUERTOS ESPAÑOLES Y NAVEGACIÓN AÉREA, AENA

SUSANA GALLART PEÑAS  
AEROPUERTOS ESPAÑOLES Y NAVEGACIÓN AÉREA, AENA

PIEDAD MOLINA-NIÑIROLA MORENO  
FERROVIAL

VALENTÍN ALFAYA ARIAS  
FERROVIAL

FERNANDO ARTECHE RODRIGUEZ  
UNIÓN FENOSA

CECILIA ALCALÁ MUÑOZ  
MATCHMIND

LETICIA GONZÁLEZ CANTALAPIEDRA  
RED ELÉCTRICA DE ESPAÑA

VÍCTOR VÁZQUEZ CALVO  
INSTITUTO ANDALUZ DE TECNOLOGÍA (IAT)

F.XAVIER SALUDES  
COL.LEGI D'ECONOMISTES DE CATALUNYA

JOSÉ LUIS TEJERA OLIVER  
AENOR

JOSÉ ALFONSO GARRE CONTRERAS  
AENOR

ALMUDENA URDANIVIA GÓMEZ  
AENOR

ROSA ALBERDI GAMAZO  
GRUPO OHL (OBRASCÓN HUARTE LAIN)

NAIARA SÁENZ  
FUNDACIÓN AGBAR

NEUS COLOM  
GRUPO HERA HOLDING

GEMMA MAGDALENA  
GRUPO HERA HOLDING

CARLES METJE BOSCH  
GRUPO ESTEVE

SILVIA GIL-VERNET  
GRUPO ESTEVE

ELENA DE LORENZO MARTÍNEZ  
FCC CONSTRUCCIÓN

GERMAN GRANDA  
FORÉTICA

ANA HERRERO HERNÁNDEZ  
FORÉTICA

JOSÉ LUIS SALAZAR  
SECRETARIADO DE MEDIOAMBIENTE Y SERVICIO DE  
ESTUDIOS E INFORMACIÓN TERRITORIAL COLEGIO DE  
REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD, MERCANTILES Y DE  
BIENES MUEBLES DE ESPAÑA

JUAN I. MADRID ALONSO  
SECRETARIADO DE MEDIOAMBIENTE Y SERVICIO DE  
ESTUDIOS E INFORMACIÓN TERRITORIAL COLEGIO DE  
REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD, MERCANTILES Y DE  
BIENES MUEBLES DE ESPAÑA

ESTHER GALLARDO  
CONFEDERACIÓN EMPRESARIAL DE MADRID  
(CEIM)

BEATRIZ TEIXEIRA GIL  
ENDESA

JOSE MARÍA GARCÍA ASENSIO  
GRUPO TRAGSA

ANTONIO FERNÁNDEZ CHINCHILLA  
GRUPO TRAGSA

CARLOS FEDERICO MORENO LAFUENTE  
GRUPO TRAGSA

JUAN MONJE

RED NACIONAL DE FERROCARRILES ESPAÑOLES,  
RENFE

CLARA GONZÁLEZ MANCHÓN  
FUNDACIÓN ENTORNO

## **COORDINADORES**

MARTA ROCA LAMOLLA  
COL.LEGI D'ECONOMISTES DE CATALUNYA

JOSEP MARIA SALAS PUIG  
COL.LEGI D'ECONOMISTES DE CATALUNYA

## **2.- INTRODUCCIÓN**

Marta Roca Lamolla Josep Maria Salas Puig

Este grupo recoge las experiencias del GT 20 del CONAMA VII que reveló la necesidad de estudiar y mejorar la comunicación entre las empresas y sus agentes de interés. Este grupo ha trabajado la comunicación de memorias de sostenibilidad consciente del gran esfuerzo que empresas e instituciones realizan tanto para disponer de ellas, divulgarlas, incentivar la lectura y recopilar los comentarios. Todo ello en orden a lograr un grado de comunicación adecuada a los intereses de cada uno de sus interlocutores

Resulta innegable la influencia que ha tenido el anuncio y presentación, en octubre de 2006, de la versión definitiva de Guía GRI en su nueva versión (G3) cuyo contenido se encuentra disponible en:

[www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/98D8C300-B43D-4526-8C89-44E03FB52001/0/2002\\_Guidelines\\_ESP.pdf](http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/98D8C300-B43D-4526-8C89-44E03FB52001/0/2002_Guidelines_ESP.pdf) (26.10.06).

Modifica contenidos pero continua vigente la consideración recogida en las conclusiones del documento final G20 en CONAMA VII ( en adelante G20F) " *La Guía ayuda a las organizaciones a presentar una imagen clara de su actuación económica, medioambiental y social, y entre otros aspectos, promueve la comparabilidad de las Memorias de Sostenibilidad y facilita el compromiso entre las partes interesadas "*

La diversidad de situaciones, sectores y niveles de realización anotados en G20F se refuerzan en la estructura de G3 que prevé diferentes niveles de aplicación de la Guía.

La continuidad del tema “comunicación” enunciado en G20F se pone de manifiesto a en el desarrollo del trabajo de este grupo. Para nosotros la respuesta a la pregunta “¿Vale la pena publicar una memoria de sostenibilidad?” es afirmativa, rotunda como no lo es menos la duda frente a la capacidad actual de las Memorias de Sostenibilidad para suscitar su lectura y posterior consideración por los diferentes grupos de interlocutores sociales.

Constatamos como la eficacia de la comunicación de Memorias de Sostenibilidad resulta manifiestamente mejorable identificando tres líneas de reflexiones abordadas en las diferentes sesiones de trabajo efectuadas:

- La efectividad de la comunicación corre pareja al cumplimiento de las expectativas tanto del emisor como del receptor del mensaje, de la Memoria de Sostenibilidad.
- la comparación del modelo utilizado y la estructura de G3 orientada a dar respuesta a: ¿G3 facilita mejorar el grado de comunicación?
- ¿Qué hacer para mejorar la comunicabilidad, en especial la lectura?.

Estas tres líneas de reflexión se reproducen en la presentación de la sesión del 27 de noviembre en torno a tres puntos de interés, es decir, a un grupo de relatores por cada línea de reflexión o punto de interés.

De tal modo que el diseño de la sesión del CONAMA8 es como sigue:

*Punto primero: Opiniones de los interlocutores sociales, comúnmente no identificados, hasta ahora.*

*Punto segundo: De GRI a G3 comparativa*

*Punto tercero: Opiniones contrastadas para mejorar la comunicación.*

Identificada la necesidad de establecer el contraste de la opinión de los redactores de Memorias de Sostenibilidad con los lectores de Memorias de sostenibilidad hemos invitado a exponer en el GT21 la opinión que tales Memorias ofrece a unos interlocutores sociales en base a un cuestionario orientativo que reproducimos.

Opinión que tienen ciertos interlocutores sociales acerca de:

- La existencia de Memorias de Sostenibilidad en empresas e Instituciones.
- Motivos que, a su parecer, inciden en la baja respuesta que tienen las Memorias de Sostenibilidad publicadas hasta la fecha.
  - ¿Interés por los temas tratados?
  - ¿Representatividad?
- Dificultades de todo tipo (comprensión, exceso de información,...)
- Incumplimiento de expectativas (¿Cuáles?)
- Opciones para mejorar la comunicación de Memorias de Sostenibilidad
  - Selección de indicadores,
  - Incorporación de temas no tratados ( indicar cuáles)
  - Participación y supervisión cálculos ...

La segunda línea de reflexión recoge el impacto de la publicación de G3 en el tema de la comunicación. ¿Qué modificaciones se han producido respecto a los estándares de G2? ¿Mejoran la comunicabilidad de las Memorias de Sostenibilidad?

La repercusión tiene un alcance diferente para cada grupo de indicadores (sociales, ambientales y económicos). Los cambios y modificaciones en cada grupo de indicadores ha constituido el segundo tema y la línea de estudio nos conduce a la exposición del segundo grupo de relatores.

¿Qué cambios introduce G3?

¿Mejora el grado de comunicación de las Memorias de Sostenibilidad?

La tercera línea trata de acciones efectuadas en la comunicación en base a estos elementos:

FCC-MA y FERROVIAL nos comentarán la acción de preguntar antes de informar y GRUPO ESTEVE comenta el paso del ámbito de información interna a la difusión de Memorias de Sostenibilidad.

Las iniciativas corresponden a las entidades que publican y difunden todo tipo de informes y Memorias de Sostenibilidad. FUNDACIÓN ENTORNO ha elaborado una relación de experiencias de comunicación.

RENFE nos presenta las guías de lectura como instrumento de potenciación del uso y conocimiento de Memorias de Sostenibilidad

Esta tercera parte nos permitirá reflexionar, a través de experiencias y propuestas reales, sobre cómo hacer llegar y hacer comprender la información de nuestra Memoria de Sostenibilidad a los grupos de interés. Las opiniones de los partícipes han enriquecido nuestro debate y, confiamos, la sesión del CONAMA8.

La estructura de la jornada del 27 de noviembre esta prevista en estos términos:

*Punto primero: Opiniones de los interlocutores sociales, comúnmente no identificados, hasta ahora.*

Relator: **Ignacio Ayestaran** Sindicato UGT de Navarra

Aportaciones específicas de:

SINDICATO UGT NAVARRA	(Iñaki Ayestaran)
OCUC	(Montserrat Torrent)
DEPANA	(Purificación Canals )
AENOR	(Jose Alfonso Garre, Almudena Urdanivia )
COLEGIO DE REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD MERCANTILES Y DE BIENES MUEBLES DE ESPAÑA SECRETARIADO DE MEDIO AMBIENTE	(Juan I. Madrid Alonso Josep Lluís Salazar)



Punto segundo: De GRI a G3 comparativa

Relatores **Anna Bolaños, Naiara Sáenz** Agbar (ambiental)  
**F.Xavier Saludes** Col.legi d'Economistes de Catalunya  
(económica)  
**German Granda** Forética (social)

Aportaciones específicas de:

AGBAR	( Anna Bolaños, Naiara Sáenz,)
COL.LEGI ECONOMISTES DE CATALUNYA	(Miembros de la Comisión de Economía y Sostenibilidad Neus Colom, Xavier Saludes, Marta Roca, Josep M. Salas, Iñaki Gili, Elena Jordà, Arturo de las Heras, Amadeu Ibarz, Josep Lluís Pérez, Xavier Verge y Alfonso Jiménez )
FORETICA	(Anna Herrero, German Granda )
GRUPO HERA	Neus Colom, Gemma Magdalena )

Punto tercero: Opiniones contrastadas para mejorar la comunicación.

Relatores: **Catherine Milhau** FCC-MA, "*Preguntar para comunicar*"  
**Blanca Bonilla** FUNDACIÓN ENTORNO.  
*"Mecanismos de Comunicación Avanzada."*  
**Pablo Culebras** RENFE **Cecilia Alcalá** MACHTMIND  
*"Guías de lectura como incentivo a leerlas"*

Aportaciones específicas de:

FCC-MA	(Catherine Milhou, Isabel Mañeru)
GRUPO ESTEVE	(Carles Metje, Silvia Gil-Vernet )
RENFE	(Pablo Culebras, Juan Monje)
MATCHMIND	(Cecilia Alcalá )
AENA	(Begoña Luengo, Susana Gallart)
FERROVIAL	(Valentín Alfada, Piedad Molina-Niñirola)
CEIM	(Esther Gallardo )

A continuación, presentamos brevemente la composición de las aportaciones.

### 3.- OPINIONES DE INTERLOCUTORES SOCIALES.

Por su elevado interés lo reproducimos íntegramente, sin modificaciones

## COMUNICACIÓN Y MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

## **UGT de Navarra, área de RSE y Gestión Ética**

La Responsabilidad Social de las Empresas (o Corporativa) surge como un motor de la economía y de la sociedad en clave de sostenibilidad. La Responsabilidad Social de las Empresas es un modelo ampliado de empresa que va desde el accionista hasta el consumidor y la ciudadanía en general. Por eso diversos expertos lo denominan como un modelo de empresa ciudadana y sostenible, económicamente viable, socialmente deseable y ecológicamente prudente.

La Responsabilidad Social de las Empresas (o Corporativa) aparece entonces como una nueva práctica económica, y un nuevo modelo de empresa, que genera prosperidad y desarrollo, junto con la garantía de unas condiciones laborales dignas, la participación de los trabajadores en la toma de decisiones de la empresa y en el reparto de beneficios, la consecución de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, la garantía del derecho de los ciudadanos a la calidad del medio ambiente y el compromiso con el entorno en que desarrolla su actividad, la sintonía con los derechos de los consumidores, la acción social para ayudar a los más desfavorecidos, así como la promoción activa de los derechos humanos.

La Responsabilidad Social de las Empresas responde así a las múltiples demandas de la sociedad del siglo XXI, una sociedad que promueve el desarrollo económico digno y compatible con una globalización más próspera y justa en el contexto de la sociedad-red de la información y del riesgo (en una conjunción de lo que han descrito autores como Ulrich Beck y Manuel Castells). La empresa ciudadana y sostenible del siglo XXI es, por tanto, una empresa responsable cuyo beneficio involucra a sus accionistas, a sus inversores y socios, a sus trabajadores, a sus proveedores, a sus usuarios y consumidores, e incluso a la opinión pública y a los ciudadanos en general. La empresa socialmente responsable lo hace porque sabe que una economía en red y globalizada supone nuevos valores ciudadanos y ve en ello una posibilidad de crecimiento económico y social promoviendo también el desarrollo de su comunidad y su entorno natural. La responsabilidad social de las empresas supone así innovar e incrementar el capital humano, el capital social y el capital natural de una comunidad. Ésta es la nueva riqueza de la sociedad, una prosperidad basada en nuevos valores compatibles con el entorno social y ecológico, sin discriminaciones, sin impedir el acceso de nuevos valores sociales al mercado laboral, sin dañar los ecosistemas ni el futuro de las próximas generaciones en una comunidad.

Está claro, por tanto, que este nuevo modelo de empresa responde también a un paradigma de complejidad compuesto por diversos *stakeholders* o grupos de interés: accionistas e inversores, administraciones públicas, clientes, comunidades locales, regiones, países y sociedades, creadores de opinión, empleados, trabajadores, sindicatos, instituciones financieras, proveedores y subcontratistas, y socios estratégicos, entre otros.

El diálogo y la comunicación entre las empresas y los grupos de interés se torna entonces imprescindible. Atendiendo a la diferente naturaleza y función de los grupos de interés para las empresas y su forma de relacionarse y comunicarse, podemos agrupar los *stakeholders* en tres grandes tipos o niveles [de acuerdo con la estructura aceptada del Código de gobierno para la empresa sostenible (2002)]: nivel consustancial, nivel contractual y nivel contextual.

- *Stakeholders consustanciales*: aquellos sin los cuales la propia existencia de las empresas es imposible, tales como accionistas e inversores, empleados y trabajadores o los mismos socios estratégicos.
- *Stakeholders contractuales*: aquellos con los que la empresa tiene algún tipo de contrato formal, entre los que destacan proveedores, subcontratistas, instituciones financieras y los mismos clientes, usuarios y consumidores.
- *Stakeholders contextuales*: aquellos que desempeñan un papel fundamental en la consecución de la necesaria credibilidad de las empresas y, en último término, en la aceptación de sus actividades (licencia para operar); y abiertas a temas de preocupación general o común como el medio ambiente, la paz, la seguridad, la libertad y la justicia. Creadores de opinión y conocimiento, administraciones públicas, comunidades locales, regiones, países y sociedades son los más destacados en este apartado.

Es palmario que los trabajadores son entonces un *stakeholder* consustancial e imprescindible con el que hay que dialogar y comunicarse. Ello exige una doble demanda socioeconómica: a los trabajadores se les propone el reto de ampliar su formación, experiencia y capacidad en la triple cuenta de resultados en un esfuerzo mayor de capacitación que deben asumir en pro de la sostenibilidad y, al mismo tiempo, desde la gestión empresarial y la toma de decisiones se dispone también de nuevas formas de diálogo, comunicación y negociación para alcanzar la triple cuenta sostenible en un ejercicio de corresponsabilidad y cogestión.

En esta nueva filosofía de la sostenibilidad, la tercera versión del 2006 correspondiente a las Memorias de Sostenibilidad dentro del marco del Global Reporting Initiative también destaca la necesidad de comunicación a través de la participación de los grupos de interés (especialmente en sus puntos del 4.14 al 4.17). Allí se destaca que los procesos de compromiso y comunicación con los grupos de interés que han sido adoptados por la organización durante el periodo que cubre la memoria de sostenibilidad no se limitan a la inclusión de los grupos en la memoria, sino que debe también destacarse la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupo: “estudios y encuestas, grupos de discusión, grupos de expertos sociales, grupos de asesores empresariales, comunicaciones escritas, estructuras directivas/sindicatos y otros medios”. La organización también debe “indicar si alguna parte del proceso de inclusión se desarrolló específicamente como parte del proceso de elaboración de la memoria” (G3 4.16).

Además, la versión actual del Global Reporting Initiative reconoce entre los grupos de interés prioritarios a los trabajadores, empleados y sus sindicatos, cuando en el punto 4.14 ejemplifica algunos de los grupos de interés:

“Ejemplos de grupos de interés son:

- Comunidades
- Sociedad civil
- Clientes
- Accionistas y proveedores de capital
- Proveedores
- Empleados, otros trabajadores, y sus sindicatos”.

En este sentido, los trabajadores, además de ser un grupo de interés consustancial, son también un grupo cargado de prioridad interna para la innovación y el desarrollo de cualquier empresa u organización. Por ello sería deseable intensificar los canales de comunicación en las memorias de sostenibilidad, creando sinergias que se retroalimenten en círculos virtuosos, y, sobre todo, es fundamental que al final del ejercicio de la memoria de sostenibilidad, la empresa que la ha realizado y divulgado hiciera un examen conjunto con sus trabajadores, delegados y representantes sindicales a fin de que entre todos se buscasen formas para mejorar la triple cuenta de resultados de la empresa, en un esfuerzo común y corresponsable.

## **DEPANA**

### **COMUNICACIÓN Y MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD**

Purificació Canals i Ventín

Presidenta de DEPANA

El aumento progresivo, año tras año, en la preparación y edición de memorias de sostenibilidad por parte de empresas e instituciones de diversa índole, brinda a la sociedad civil una nueva herramienta para disponer de información acerca de las actividades que estas desempeñan, así como de aspectos relevantes de su impacto social, económico y ambiental. De hecho el mero hecho que una empresa realice anualmente su memoria de sostenibilidad le debería situar de entrada en una posición de mayor credibilidad ante la sociedad (al menos ante determinados sectores de la misma) y estimular a su vez a otras empresas del mismo sector a no quedarse atrás en este proceso de rendición de cuentas que cada día está más valorado entre los conocedores del tema. No obstante, entre la opinión pública en general no parece ser un elemento de amplio conocimiento, sino más bien queda reducido a aquellos círculos que por sus objetivos o actividades específicas tienen especial interés en conocer el tipo de datos que se publican en estas memorias.

El porqué de esta escasa repercusión y respuesta probablemente se explique por causas diversas, pero sin duda hay algunos elementos que pueden ser claves como:

1. Los temas tratados en las memorias de sostenibilidad no son todos del mismo nivel de interés. La mayoría de gente sólo se interesa por aspectos sectoriales o concretos de la actividad desarrollada por una empresa o institución ya sea los aspectos económicos, sociales o ambientales. Esto hace que las memorias sean consultadas parcialmente, buscando únicamente datos concretos y son pocas las personas que las leen en su totalidad. Si bien esta es una opción comprensible y válida para aportar información temática a los interesados, lo cierto es que las lecturas e interpretaciones parciales a menudo no permiten adquirir una visión global sobre el grado de sostenibilidad en que la empresa se sitúa o hacia donde avanza.
2. Otro factor importante para los stakeholders externos a la empresa, tiene que ver con la forma en que la información es tratada y presentada. Para muchas personas es difícil deducir, a partir de las memorias de sostenibilidad, si la empresa está actuando correctamente o no. Este es un aspecto especialmente obvio en el apartado de medio ambiente. Aún considerando que las memorias incluyen auditorías especializadas que avalan los resultados, el lenguaje no

siempre es el más comprensible para el lector no especialista, a menudo contiene grandes similitudes con las estrategias de marketing y además la contextualización no siempre es obvia para quien no conoce en profundidad la empresa.

3. Aunque la inmensa mayoría de las memorias de sostenibilidad siguen las indicaciones de la guía del Global Reporting Initiative, el resultado final es muy variable tanto en extensión como en tratamiento de la información. Incluso se da el caso de memorias con un exceso de información de la cual es muy difícil deducir conclusiones útiles y saber si la actividad global de la empresa es o no sostenible y/o evoluciona favorablemente con respecto a años anteriores. Esto hace además que el establecer comparaciones entre empresas de actividad similar se convierta en una tarea muy complicada, cuando podría ser uno de los elementos que suscitara mayor interés en la consulta.
4. La participación y consulta con los stakeholders es un punto clave. En general cuando se trata de sectores implicados desde el interior de la empresa o institución, cabe suponer que la consulta y participación se efectúa adecuadamente. Pero cuando se trata de sectores externos, el espectro de variabilidad es enorme y a menudo no bien documentado en la propia memoria, con lo cual el interés y la credibilidad se ven claramente mermados. Son pocas las empresas que explican con claridad porque escogieron a determinados stakeholders y no a otros, y que tipo de mecanismos de comunicación e incorporación de sugerencias siguieron.

Ante el reto de la comunicación para las memorias de sostenibilidad, es importante empezar por preguntar a la empresa o institución si realmente quiere solventar la falta de comunicación y cuales son sus grupos diana o si por el contrario, se siente suficientemente satisfecha con disponer de la memoria para un uso más restringido y elitista. Obviamente habrá respuestas a todos los niveles y esto condicionará completamente la estrategia comunicativa. No obstante parece obvio que de entrada ya existen algunos impedimentos importantes para la comunicación en un sentido amplio y no siempre ligados a las empresas:

1. El concepto de sostenibilidad no es tan conocido como muchos desearíamos. Aunque a estas alturas parezca extraño, para muchas personas y grupos, es difícil deducir que albergan estas memorias y para que sirven, por lo tanto no se interesan por ellas. En este sentido una mayor información de apoyo a la difusión de los contenidos temáticos de las memorias podría contribuir a despertar un mayor interés.
2. La gran extensión de los documentos a menudo suele ser una limitación. Por ello, sería recomendable la incorporación de un resumen/guía con los resultados clave y, a ser posible, con un mínimo de indicadores que sean comunes a todas las memorias y significativos para dar ideas claras de la situación en relación a la economía, aspectos sociales y ambientales, y poder establecer comparaciones.

Finalmente, cabe señalar que, la incorporación a lo largo de todo el proceso de stakeholders reconocidos socialmente contribuye a mejorar la comunicación, ya que muchos pueden actuar como amplificadores del mensaje y mejorar el interés de determinados sectores en consultar las memorias de sostenibilidad, a la vez que les confieren mayor credibilidad ante la sociedad.

A pesar de que existan estos y otros elementos a mejorar, es importante seguir avanzando en la promoción de las memorias de sostenibilidad y en la responsabilidad social corporativa de empresas e instituciones, como vías para conseguir una mejor integración del sector empresarial en la sociedad y hacerlas participes activas en el fomento de los valores en que se fundamenta la sostenibilidad, a la vez que, de un modo más inmediato, se reducen problemas e impactos.

## **AENOR- División de Desarrollo Estratégico y Corporativo**

La Memoria de Sostenibilidad vista por los interlocutores sociales. Puntos de vista

a) El campo de la redacción, publicación y validación de las memorias de sostenibilidad ha experimentado un crecimiento considerable en los últimos años, de modo que, hasta hace poco, era una faceta bastante desconocida de las empresas y que despertaba poco interés. En la actualidad, sin embargo, podemos hablar de la creación de un valor añadido en las organizaciones ya que la sociedad en general empieza a considerar la responsabilidad social como un aspecto a considerar y que influye en la opinión global y la disponibilidad para trabajar con las empresas. Así, el número de memorias validadas por AENOR ha pasado de 2 en el año 2001 a 23 en el presente 2006.

La publicación de una memoria de sostenibilidad supone para una entidad un esfuerzo considerable de recopilación de información, comunicación entre departamentos y estudio del modo de plasmar las actuaciones; a cambio, la empresa suele recibir una respuesta positiva, aunque a menudo escasa, de sus grupos de interés y un reconocimiento como organización interesada en temas que van más allá de los beneficios económicos.

b) El problema que supone la poca retroalimentación sobre las memorias que reciben las empresas, es común a otras áreas y situaciones. En general, es tarea complicada obtener información sobre la opinión de las partes interesadas debido a que requiere un nivel de interés elevado por colaborar en la mejora de futuros informes. Uno de los factores es la dificultad de conseguir que la información aportada sea la que requieren los grupos de interés y se sientan representados por ella, ya que, sobre todo las primeras veces que se publican memorias, éstas no van exactamente orientadas a las partes interesadas sino que presentan una visión general del enfoque de la organización.

c) Mejorar la comunicación de las memorias de sostenibilidad es una cuestión de experiencia de las entidades. Con la primera publicación de un informe se inicia un proceso de interacción que estará siempre en mejora continua. Uno de los medios a utilizar es el desarrollo de aquellos indicadores que se demuestre tienen más interés para los diferentes grupos. Esto conlleva la consulta y definición de resultados concretos de modo que se pueda enfatizar en los puntos que sean más apropiados para cada sector. Si la memoria se realiza en base a la guía GRI, los suplementos de sector pueden proporcionar una ayuda específica en cuanto a qué es interesante reportar.

## **SECRETARIADO DE MEDIO AMBIENTE Y SERVICIO DE ESTUDIOS E INFORMACIÓN TERRITORIAL Y AMBIENTAL DEL COLEGIO DE REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD, MERCANTILES Y DE BIENES MUEBLES DE ESPAÑA.**

El Secretariado ha elaborado un completo documento acerca de la función de publicidad registral como garante de una difusión y un canal de comunicación que puede dar mucho más de sí.

Por su interés y extensión figurará como documento técnico en el documento final. Con el título:

**EL REGISTRO MERCANTIL EN APOYO A LA INFORMACIÓN AMBIENTAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE. En apoyo de las Memorias de Sostenibilidad.**

#### 4.- DE GRI A G3 : COMPARATIVA

Nos referimos sucesivamente a los cambios en G3 referidos a los indicadores ambientales, sociales y económicos.

### **INDICADORES AMBIENTALES**

#### **GRUPO AGBAR**

##### **G2 vs. G3: El caso de los indicadores medioambientales**

El objetivo de este apartado es realizar algunas reflexiones sobre el cambio que ha supuesto la nueva versión de la guía GRI, particularizando en los indicadores medioambientales.

##### **G2 vs G3: Reflexiones sobre las variaciones en los indicadores de desempeño**

##### **Sobre los indicadores de desempeño de G3 en general**

Las principales variaciones en la nueva versión de la Guía incluyen el lanzamiento de los protocolos técnicos para cada indicador y la introducción de los informes sobre enfoque de gestión.

Se observa que existe una clara mejoría en la definición de la información esperada para cada indicador: se percibe el interés de GRI por que el *reporting* basado en la Guía sea cada vez más comparable, objetivo en el que se enmarca el desarrollo de los protocolos técnicos. Éstos suponen una mejoría respecto a G2, ya que el protocolo indica la relevancia del indicador en cuestión y su interpretación por parte de los lectores, proporciona definiciones de los términos utilizados y asesoramiento para la recogida de información, entre otras sugerencias. Así, los protocolos permiten que los indicadores sean menos susceptibles a interpretaciones divergentes por parte de las organizaciones usuarias de la Guía.

Con este mismo objetivo la G3 solicita la cuantificación de algunos aspectos que antes sólo requería que fuesen descritos. Esto complica el *reporting* de las empresas, ya que hay aspectos e iniciativas cuya repercusión (en reducción de emisiones, ahorro de energía, por ejemplo) es difícil de medir o estimar, y por otra parte, su valor de cara a la comparabilidad es dudoso.

Es necesario remarcar que la comparabilidad continúa siendo un reto. Aunque aumente la definición de los indicadores mediante los protocolos y la cuantificación de los diferentes aspectos, la infinidad de factores que afectan a cada uno de los

datos y las diferencias existentes tanto entre diferentes sectores como intersectoriales hacen que la comparación entre organizaciones sea a día de hoy casi imposible.

### **Sobre los indicadores de desempeño ambiental**

La nueva versión de GRI ha reducido el número de indicadores medioambientales, no suponiendo ello una reducción de la información a proporcionar, sino una presentación más equilibrada de ésta. La reducción se ha debido principalmente a la eliminación de ciertos solapamientos que se producían en la versión anterior.

Los protocolos técnicos desarrollados por GRI suponen una ayuda para conocer el enfoque que se pretende de cada indicador, aunque en muchos casos se debe adaptar a la realidad de cada empresa. Asimismo, es necesario mencionar que la aparición de los protocolos puede generar que, aunque el indicador no haya variado entre la versión 2 y 3 de la Guía, sí lo haga en la práctica, porque la interpretación que GRI hace de un indicador puede diferir de la que habían realizado las organizaciones.

En cualquier caso, consideramos que los indicadores medioambientales, pese a ser correctos, requieren un gran conocimiento por parte del lector o usuario de la memoria para comprender realmente qué implican. El alto grado de especificidad de los indicadores requiere un amplio conocimiento para ser comprendido. Esto podría ser solventado mediante el uso de los protocolos técnicos o explicaciones complementarias. Las explicaciones complementarias supondrían un aumento considerable del volumen de información incluido en la memoria, y no parece la solución dado que actualmente una de las grandes críticas que se les hace es que ya son demasiado extensas; por otra parte, parece improbable que un usuario particular utilice los protocolos técnicos para comprender la memoria. Consideramos que uno de los retos pendientes tanto para Agbar Agua como para el resto de empresas que elaboran memorias de sostenibilidad es encontrar el punto justo entre proporcionar la información exacta y completa, y que ésta sea comprensible para usuarios no expertos en el tema.

### **Detalle de las variaciones en los indicadores de desempeño ambiental**

Se exponen a continuación las principales variaciones que se han producido entre los indicadores medioambientales de G2 y G3. Las explicaciones realizadas no se basan en el caso particular de Agbar Agua, ya que debido a las actividades que se realizan, parte de los indicadores medioambientales toman una relevancia e interpretación particular en nuestro caso (p.ej. en el aspecto Agua), que haría que no fuesen extrapolables a otros sectores. Por ello se ha decidido realizar un análisis general, que cada empresa deberá particularizar porque, como ya hemos mencionado anteriormente, aunque la descripción del indicador no haya variado sustancialmente puede que el protocolo asociado incluya algún aspecto que no hubiese sido tenido en cuenta por alguna organización.

C=central  
A=adicional

### **Aspecto: Materiales**



**EN-1 (relacionado con EN-1 de G2): Materiales utilizados, por peso o volumen (C).** No supone cambios.

**EN-2 (relacionado con EN-2 de G2): Porcentaje de materiales usados que son materiales valorizados (C).** No supone cambios, únicamente se ha mejorado el redactado para su mejor comprensión

**Aspecto: Energía**

**EN-3 (relacionado con EN-3 de G2): Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias (C).** No supone cambios.

**EN-4 (relacionado con EN-4 de G2): Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias (C).** No supone cambios.

**EN-5 (relacionado con EN-17 de G2): Ahorro total de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia (A).** Nuevo indicador. Anteriormente no se solicitaba la cuantificación de la energía ahorrada, únicamente las iniciativas desarrolladas. Habrá que realizar una estimación del ahorro energético asociado a la implantación de medidas que suponen una mejor eficiencia energética.

**EN-6 (relacionado con EN-18 de G2): Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas (A).** Anteriormente se solicitaba la huella de consumo de energía de los principales productos, que era un indicador difícilmente comparable, mientras que el nuevo indicador se centra en las iniciativas implantadas para reducir dicho consumo.

**EN-7 (relacionado con EN-19 de G2): Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas (A).** Este indicador sustituye al anterior "otros consumos indirectos de energía". El protocolo asociado define usos indirectos como "uso de materiales intensivos en consumo de energía, energía utilizada en producción subcontratada, energía relativa a viajes de negocios, o en desplazamientos de empleados al centro de trabajo". El indicador solicita las iniciativas implantadas para reducir estos consumos, que es información de relativa fácil obtención, pero también que se cuantifiquen las reducciones de consumo de energía. Tal y como ocurría anteriormente, estos datos son complicados de obtener, porque es necesario solicitarlos a fuentes externas a la organización informante.

**Aspecto: Agua**

**EN-8 (relacionado con EN-5 de G2): Captación total de agua por fuentes (C).** Como novedad respecto a G2, se solicita que se especifiquen las fuentes de extracción de agua. La mayor parte de empresas tendrá como fuente de agua las redes de abastecimiento urbano. A priori, no parece información de fácil obtención,

ya que será necesario recurrir a fuentes externas a la organización, y que dependen de cada ubicación en particular.

**EN-9 (relacionado con EN-20 de G2): Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua (A).** No supone cambios.

**EN-10 (relacionado con EN-22 de G2): Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada (A).** No supone cambios.

### **Aspecto: Biodiversidad**

**EN-11 (relacionado con EN-6 de G2): Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. (C).** No supone cambios.

**EN-12 (relacionado con EN-7 de G2): Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad, derivados de las actividades, productos y servicios, en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas (C).** El indicador especifica que se deben reportar los impactos en lugares protegidos o de alta biodiversidad, mientras que antes mencionaba de manera genérica sobre cualquier medio ambiente terrestre, acuático o marino, no necesariamente protegido o rico en biodiversidad.

**EN-13 (relacionado con EN-26 de G2): Hábitats protegidos o restaurados (A).** Se ha variado la filosofía de este indicador, focalizándolo en los resultados positivos de la protección o restauración de hábitats, respecto al anterior "cambios en hábitats naturales debidos a las actividades y operaciones". El indicador requiere identificar la superficie que es protegida o restaurada.

**EN-14 (relacionado con EN-27 de G2): Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. (A).** En la G2 este indicador se centraba en la restauración de hábitats, mientras que G3 amplía el alcance a cualquier tipo de impacto sobre la biodiversidad.

**EN-15 (relacionado con EN-28 de G2): Número de especies incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie. (A).** No supone cambios.

### **Aspecto: Emisiones, efluentes y residuos**

**EN-16 (relacionado con EN-8 de G2): Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso. (C).** No supone cambios.

**EN-17 (relacionado con EN-30 de G2): Otras emisiones relevantes indirectas de gases de efecto invernadero (C).** No supone cambios.

**EN-18 (no correspondencia con G2): Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.(A).** Este

indicador es nuevo. Se deberán identificar las iniciativas y cuantificar las reducciones logradas.

**EN-19 (relacionado con EN-9 de G2): Emisiones de sustancias reductoras de la capa de ozono, en peso. (C).** El nuevo indicador se ha restringido a las emisiones, mientras que anteriormente solicitaba "uso" de este tipo de sustancias.

**EN-20 (relacionado con EN-10 de G2): Óxidos nitrosos (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones al aire significativas, por tipo y peso (C).** No supone cambios.

**EN-21 (relacionado con EN-12 de G2): Vertido total de aguas residuales, según tipo y destino (C).** Anteriormente el indicador solicitaba únicamente los vertidos significativos, mientras que ahora solicita los vertidos totales.

**EN-22 (relacionado con EN-11 de G2): Cantidad total de residuos por tipo y método de tratamiento (C).** No supone cambios.

**EN-23 (relacionado con EN-13 de G2): Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos (C).** Este indicador se ha generalizado indicando cualquier tipo de derrame accidental significativo, en contraposición al anterior "derrames de químicos, aceites o combustibles". Asimismo, especifica que se debe indicar el volumen, que anteriormente no era explicitado en el indicador.

**EN-24 (relacionado con EN-31 de G2): Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según los términos del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente. (A)** La anterior definición del indicador incluía también los residuos peligrosos "generados", por lo que se solapaba la información con el EN-22. Ahora se deberá identificar si hay residuos peligrosos que son transportados.

**EN-25 (relacionado con EN-32 de G2): Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante. (A)** El indicador especifica que se debe realizar una identificación, y reportar el tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de los recursos hídricos y hábitats relacionados que son afectados significativamente, mientras que antes no especificaba el tipo de información a proporcionar.

#### **Aspecto: Productos y servicios**

**EN-26 (relacionado con EN-14 de G2): Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y el grado de la reducción de ese impacto (C).** Anteriormente se solicitaba el impacto medioambiental de los principales productos y servicios, mientras que la G3 se ha focalizado más en las medidas tomadas para mitigar los impactos. Asimismo, se deberán cuantificar las iniciativas.

**EN-27 (relacionado con EN-15 de G2): Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje que son recuperados al final de su vida útil,**

**por categorías de productos (C).** Se ha eliminado del indicador “el porcentaje de productos que son *recuperables* al final de su vida útil”, seguramente por la dificultad de definir qué es “recuperable”, mientras que se ha añadido la categorización por productos, que anteriormente no era solicitada.

### **Aspecto: Cumplimiento**

**EN-28 (relacionado con EN-16 de G2): Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental (C).** Respecto a la versión anterior, se han incluido las sanciones no monetarias, que también deberán ser identificadas.

### **Aspecto: Transporte**

**EN-29 (relacionado con EN-34 de G2) Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal (A).** Respecto a la G2, se ha añadido el transporte de personal como “impacto significativo del transporte”, mientras que anteriormente únicamente lo eran el transporte de bienes y materiales. Las empresas deberán incluir también el posible impacto asociado al transporte de personal.

### **Aspecto: General**

**EN-30 (relacionado con EN-35 de G2): Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales (A).** No supone cambios.

### **Indicadores eliminados en la G3**

Los indicadores eliminados de la versión G2 son los siguientes:

- **EN-33. Actuación de los proveedores con relación a los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados en respuesta al apartado Estructura de gobierno y sistemas de gestión (Apartado 3.16):** ha sido incluido en el protocolo de límites.
- **EN-21. Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua, disponible en las fuentes. Desglosar por región:** se ha eliminado este indicador dado que GRI considera que únicamente es relevante en algunas regiones específicas y que no era factible lograr los datos para reportar. Efectivamente, era muy complicado lograr dichos datos.
- **EN-23. Extensión total de suelo en propiedad, arrendado o administrado, dedicado a actividades de producción o a la extracción.**
- **EN-24. Porcentaje de superficie impermeable en relación con el suelo adquirido o arrendado.**

Se han eliminado ambos indicadores porque GRI considera que no proporcionan información adicional que no estuviera cubierta por otros indicadores. Esta interpretación nos parece correcta.

- **EN-25. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas y sensibles. (por ejemplo, las categorías 1-4 de las áreas protegidas de la UICN, zonas declaradas patrimonio universal y reservas de la biosfera).** La información solicitada por este indicador queda ahora recogida en los EN-11 y 12 de G3.
- **EN-29. Unidades empresariales que están operando o tienen previsto operar dentro o en los alrededores de áreas protegidas o sensibles.** Eliminado porque se solapaba con el EN-11 de G3.

## GRUPO HERA

(1) La versión definitiva incorporará las modificaciones introducidas en la versión de G3.

### Indicadores de desempeño ambiental

#### ENERGÍA

- El indicador **EN-5** da un paso más en lo que a indicadores medioambientales se refiere y ya no se limita a mencionar las iniciativas que la empresa lleva a cabo en cuanto al uso de energías renovables. En este caso se pide la cuantificación del consumo de estas energías renovables y lo que ello representa sobre el total de consumo energético de las empresas. Hemos pasado de un indicador cualitativo a uno cuantitativo y relativo.
- El indicador **EN-6** que recoge el ahorro energético total debido a las medidas ecoeficientes de las organizaciones es nuevo. No existía ninguna referencia en versiones anteriores.
- El indicador **EN-7** recoge todas aquellas iniciativas que tienen relación con productos y servicios con eficiencia energética, mientras que en la versión anterior se hablaba de iniciativas para emplear fuentes renovables y para incrementar el rendimiento (**EN-17**). Pero no se pedía tanta concreción en cuanto a producto o servicio. Ambos eran indicadores adicionales.
- El indicador **EN-8** iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía En la versión anterior no se pedían iniciativas para reducir el consumo indirecto, simplemente se pedía mencionar los usos indirectos de energía (**EN-19**).

El indicador EN3 y EN4 no se han modificado

#### RESIDUOS

- El indicador **EN-19** pide las emisiones de Nox, Sox y otras emisiones significativas por peso, mientras que en la versión anterior sólo se pedía el desglose por tipo.
- El indicador **EN-21** recoge el vertido total y la calidad de los efluentes .En esta nueva versión se incorpora el concepto de calidad.
- El indicador **EN-22** pide el número total de vertidos y el volumen de derrames significativos. Antes sólo se pedía mencionar la circunstancia, pero no se pedía el detalle del volumen derramado. Una vez más se pide concretizar más y dar indicadores cuantitativos
- El resto de indicadores no han sido modificados.

## **INDICADORES SOCIALES**

### **FORÉTICA**

#### **Cambios de GRI 2002 a G3.**

El concepto de desarrollo sostenible, si bien procede de la preocupación por el medio ambiente, no responde a temas fundamentalmente ambientales, sino que trata de superar la visión del medio ambiente como un aspecto aparte de la actividad humana que hay que preservar. Al hablar de desarrollo sostenible se encuentran implícitos tres conceptos: lo medioambiental, lo económico y lo social. En el mundo empresarial el desarrollo sostenible podría enfocarse desde el siguiente punto de vista “conseguir el mayor crecimiento económico favoreciendo el progreso social y respetando el medio ambiente”.

Las empresas desempeñan un papel muy importante en las comunidades en las que se encuentran, no sólo como generadoras de empleo y riqueza, sino como agentes de desarrollo. En este contexto, como miembros de una comunidad, deben comportarse como “buenos ciudadanos corporativos”, ajustados a la ética y respeto por las personas y el medio ambiente. En otras palabras, las empresas no sólo tienen una función económica, sino también una función social y ambiental.

Bajo el concepto de gestión de estos aspectos se engloba un conjunto de prácticas y sistemas de gestión empresariales voluntarios que, con el objetivo último de la sostenibilidad, persiguen la atención de las demandas de los colectivos con los que se relaciona, grupos de interés -o stakeholders, generando un nuevo equilibrio entre sus dimensiones económica, social y ambiental.

Las organizaciones pueden medir, divulgar y rendir cuentas sobre su desempeño con respecto al objetivo del desarrollo sostenible frente a los

grupos de interés internos y externos mediante la elaboración de Memorias de Sostenibilidad. En la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad recientemente publicada (G3) se enumeran una serie de indicadores de desempeño que permiten disponer de información comparable respecto al desempeño económico, ambiental y social de la organización.

Cada una de estas tres categorías consta de una “Información sobre el enfoque de la dirección” y su correspondiente conjunto de indicadores de desempeño (principales y adicionales). Las organizaciones deberán informar sobre los indicadores principales salvo si éstos no son considerados materiales en base a los principios de elaboración de memorias del GRI. Mientras, los indicadores adicionales representan prácticas o aspectos que pueden ser materiales para algunas organizaciones pero pueden no serlo para otras.

La Dimensión Social en las memorias de sostenibilidad, tal y como se plantea en la Guía, está relacionada con los impactos de las actividades de una organización en los sistemas sociales en los que opera. Los indicadores de desempeño social incluidos en el GRI identifican los principales aspectos del desempeño en relación con los siguientes aspectos:

- Prácticas laborales y ética del trabajo.
- Derechos Humanos.
- Sociedad.
- Responsabilidad sobre productos.

Una de las principales novedades introducida en el G3 en relación con la anterior versión del GRI (G2) es que no sólo se potencia la comunicación sino también la gestión. Para ello incorpora ciertos requisitos propios de los Sistemas de Gestión:

- Elaboración de una política o políticas que afecten a toda la organización y que definan el compromiso general de la misma de cara a los aspectos que se estén tratando, relacionándola a su vez con las normas internacionales en las que se basa cada uno.
- Enumeración de objetivos a nivel de la organización relacionados con el aspecto que se está tratando.
- Identificación de responsabilidades dentro de la organización para cada uno de estos aspectos.
- Especificación de procedimientos de formación y sensibilización.
- Evaluación y seguimiento del cumplimiento de las políticas y de las medidas correctivas y preventivas.

Por otro lado, cabe destacar de manera especial el énfasis que se pone de manifiesto a lo largo de toda la guía con respecto a la incorporación de las partes interesadas - o *stakeholders*. Las organizaciones deben demostrar compromisos que han adoptado y los procesos de comunicación que han puesto en marcha con los grupos de interés en el periodo que cubre la memoria. Dejando bien claro que dicha información no sólo se limita a la inclusión de los grupos de interés para la elaboración de la memoria.

Las organizaciones deberán incluir en sus memorias una relación de los grupos de interés que han tenido en consideración junto con el procedimiento de identificación y definición que se ha utilizado. Además se requiere que se especifiquen los enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluyendo la frecuencia de su participación por tipos y categorías. Por último se considerarán las principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de dichos grupos de interés y así como la forma en que la organización ha respondido a los mismos en la elaboración de la memoria.

La importancia de la que se dota a la participación de los grupos de interés en el G3 se hace si cabe aún más patente si se consideran los siguientes aspectos:

- En la decisión del alcance o la cobertura de la propia memoria se deberán tener en cuenta las expectativas e intereses razonables de una amplia gama de grupos de interés.
- Para que una memoria sea verificable, es indispensable que el proceso de participación de los grupos de interés esté documentado.

Una vez analizadas de manera general las modificaciones más relevantes incluidas en el G3, pasamos a analizar los cambios en la enumeración de indicadores de la dimensión social. Para cada uno de las categorías se incluirán el enunciado del indicador y su numeración actual, su correspondencia con el indicador del G2 (si la tuviera) y la relación de indicadores eliminados y su justificación.

<b>PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO</b>		
Aspecto: Empleo		
<i>G3</i>	<i>G2</i>	
<b>LA1</b>	<b>LA1</b>	<b>Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.</b> Se ha simplificado el texto del indicador del G2 y los detalles sobre cómo definir el tipo de empleo. No obstante, el indicador no supone cambios significativos.
<b>LA2</b>	<b>LA2</b>	<b>Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.</b> Se ha modificado en parte su redacción enfocándolo hacia la rotación de los empleados, no obstante no supone cambios significativos.
<b>LA3</b>	<b>LA12</b>	<b>Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.</b> En la versión G2 el indicador pedía información sobre los beneficios con que contaban los empleados por encima de aquellos legalmente establecidos. En G3 se requiere que sean desglosados estos beneficios según actividad.
Aspecto: Relaciones Empresas/Trabajadores		
<b>LA4</b>	<b>LA3</b>	<b>Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.</b> En G2 se especificaba aún más y se solicitaba el “porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes u otros



		representantes responsables, desglosado geográficamente o porcentaje de empleados incluidos en los convenios colectivos, desglosado por regiones/países”.
LA5	LA4	<b>Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.</b> Ha cambiado el texto, no obstante el indicador no sufre modificaciones significativas.
Aspecto: Salud y Seguridad en el Trabajo		
LA6	LA6	<b>Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.</b> Este indicador ha pasado de ser principal en G2 a ser adicional en G3, en cuanto a los contenidos no muestra cambios significativos.
LA7	LA7	<b>Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.</b> Se incorpora el desglose de las tasas por región no obstante el indicador no muestra variaciones significativas.
LA8	LA8	<b>Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.</b> En G2 se hacía referencia a “Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA”, en G3 se generaliza con respecto a los contenidos de los programas de educación y formación y se especifican los ámbitos en los que se pueden dar los riesgos que serán incluidos en dichos programas.
LA9	LA15	<b>Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.</b> En lugar de enunciar los acuerdos formales adquiridos en materia de seguridad y salud se considera más efectivo enunciar los propios asuntos de salud y seguridad incluidos en los mismos.
Aspecto: Formación y Educación		
LA10	LA9	<b>Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.</b> No sufre modificaciones.
LA11	LA16	<b>Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.</b> En G2 se limita el contenido a los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación. En G3 se apuesta por los programas de formación continua para apoyar las carreras profesionales de los empleados.
LA12	-	<b>Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.</b> Este indicador es una novedad del G3, cubre una práctica común y medible en RRHH que el relevante para el desarrollo de las actitudes de los empleados y que no se contemplaba en los indicadores del G2.

Aspecto: Diversidad e Igualdad de Oportunidades		
LA13	LA11	<b>Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.</b> Se incorpora el desglose de los órganos de gobierno y plantilla según edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad, en G2 tan solo se contemplaba el desglose por sexo.
LA14	-	<b>Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.</b> Se trata de un indicador nuevo, incorporado en G3.
Indicadores eliminados		
-	LA5	<b>Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales en referencia al Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.</b> Ha sido incluido en el indicador LA7.
-	LA10	<b>Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades, y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y los resultados de las revisiones. Estas políticas pueden abordar, por ejemplo, el acoso en el lugar de trabajo o la discriminación positiva con respecto a pautas históricas de discriminación.</b> Se ha eliminado porque a través de otros indicadores se demuestra la igualdad de oportunidades y la elaboración de políticas se contempla en el apartado de Información sobre el enfoque de la dirección.
-	LA13	<b>Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluido el gobierno corporativo.</b> Incluido en el indicador LA4.
-	LA14	<b>Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT en sus Directrices relativas a los sistemas de gestión de la salud en el trabajo.</b> Ha sido eliminado ya que el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT se encuentra recogido en el apartado de Información sobre el enfoque de la dirección
-	LA17	<b>Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o la formación continuada.</b> Ha sido eliminado y combinado con el indicador LA11.

<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
Aspecto: Prácticas de Inversión y Abastecimiento		
<u>G3</u>	<u>G2</u>	
HR1	HR2	<b>Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.</b> Se solicita información más concreta que la que se solicitaba en G2, atendiendo a los porcentajes y

		número total de acuerdos tenidos en cuenta, no obstante el indicador no sufre modificaciones significativas.
<b>HR2</b>	<b>HR3</b>	<b>Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.</b> En G2 se solicitaba además información sobre la política definida para este aspecto pero en este indicador no se incluye ya que se considera contemplado en el apartado de Información sobre el enfoque de la dirección, por lo demás el indicador no sufre modificaciones significativas.
<b>HR3</b>	<b>HR8</b>	<b>Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.</b> Se afina en cuanto a los medios de cuantificación tanto de horas empleadas en formación como del porcentaje de empleados para reflejar de manera más exacta la plantilla que ha sido formada.
Aspecto: No discriminación		
<b>HR4</b>	<b>HR4</b>	<b>Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.</b> En el indicador HR4 de G2 se pedía la descripción de las políticas y procedimientos para prevenir la discriminación, como este aspecto se contempla en la Información sobre el enfoque de la dirección ha sido eliminado del indicador.
Aspecto: Libertad de Asociación y Convenios Colectivos		
<b>HR5</b>	<b>HR5</b>	<b>Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.</b> En G2 se solicitaba la política que en este caso figura en el apartado de Información sobre el enfoque de la dirección y en su lugar se solicita la identificación de las actividades que podrían conllevar mayores riesgos así como las medidas preventivas para respaldar esos derechos.
Aspecto: Explotación Infantil		
<b>HR6</b>	<b>HR6</b>	<b>Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.</b> En G2 se solicitaba la política que en este caso figura en el apartado de Información sobre el enfoque de la dirección y en su lugar se solicita la identificación de las actividades que podrían conllevar mayores riesgos así como las medidas preventivas para eliminar dichos incidentes.
Aspecto: Trabajos forzados		
<b>HR7</b>	<b>HR7</b>	<b>Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.</b> En G2 se solicitaba la política que en este caso figura en el apartado de Información sobre el enfoque de la dirección y en su lugar se solicita la identificación de las actividades que podrían conllevar mayores riesgos así como las medidas preventivas para eliminar dichos incidentes.

Aspecto: Prácticas de Seguridad		
<b>HR8</b>	<b>HR11</b>	<b>Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.</b> No sufre modificaciones.
Aspecto: Derechos de los Indígenas		
<b>HR9</b>	<b>HR12</b>	<b>Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.</b> En G2 se solicitaba la política que en este caso figura en el apartado de Información sobre el enfoque de la dirección y en su lugar se solicita la identificación del total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas así como las medidas correctivas adoptadas en dichos incidentes.
Indicadores eliminados		
-	<b>HR1</b>	<b>Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados. Indicar el grado de seguimiento de las recomendaciones internacionales, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos o los Convenios de la OIT sobre los derechos humanos fundamentales.</b> Se ha eliminado ya que esta información queda contemplada en el apartado Información sobre el enfoque de la dirección.
-	<b>HR9</b>	<b>Descripción de prácticas de apelación relacionadas (no exclusivamente) a los derechos humanos. Describir la representación y el proceso de apelaciones.</b> Se ha eliminado ya que se considera incluido en el apartado Información sobre el enfoque de la dirección.
-	<b>HR10</b>	<b>Análisis de las políticas de no represalia y de los sistemas confidenciales de queja (incluyendo pero limitándose a su impacto en los derechos humanos).</b> Se ha eliminado ya que se considera incluido en el apartado Información sobre el enfoque de la dirección.
-	<b>HR13</b>	<b>Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades.</b> Se ha eliminado ya que se considera incluido en el apartado Información sobre el enfoque de la dirección.
-	<b>HR14</b>	<b>Porcentaje de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuye a las comunidades locales.</b> Ha sido eliminado porque en los indicadores económicos se incluyen varias medidas relacionadas con las contribuciones a las comunidades locales.

<b>SOCIEDAD</b>		
Aspecto: Comunidad		
<u>G3</u>	<u>G2</u>	

S01	S01	<b>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.</b> El indicador no sufre modificaciones significativas en cuanto al objetivo que pretende pero sí en la forma ya que elimina la descripción de la política y los procedimientos adoptados para entablar relación con las partes interesadas ya que ambos aspectos son requeridos desde el punto de vista de la gestión de la empresa e incluidos en otros apartados de la memoria.
Aspecto: Corrupción		
S02		<b>Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.</b> El indicador S02 de G2 ha sido desglosado en los indicadores S02, S03 y S04 pero no sufre modificaciones en cuanto a contenidos.
S03	S02	<b>Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.</b> El indicador S02 de G2 ha sido desglosado en los indicadores S02, S03 y S04 pero no sufre modificaciones en cuanto a contenidos.
S04		<b>Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.</b> El indicador S02 de G2 ha sido desglosado en los indicadores S02, S03 y S04 pero no sufre modificaciones en cuanto a contenidos.
Aspecto: Política Pública		
S05	S03	<b>Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.</b> En G2 se solicita la descripción de la política que en G3 está incluida en el apartado Información sobre el enfoque de la dirección, no obstante no hay modificaciones significativas en el indicador.
S06	S05	<b>Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.</b> No hay cambios en este indicador.
Aspecto: Comportamiento de Competencia Desleal		
S07	S06	<b>Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.</b> Este indicador es el resultado de la unión de dos indicadores de G2, el S06 y el S07 y en cuanto a contenidos no sufre modificaciones significativas.
Aspecto: Cumplimiento Normativo		
S08	-	<b>Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.</b> Nuevo indicador incorporado en G3.
Indicadores eliminados		
-	S04	<b>Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética.</b> Se ha eliminado este indicador por la dificultad que supone comparar y aplicarlo como una forma de medición del desempeño social ya que las condiciones y las normas de los premios varían significativamente. No

		obstante la información relativa a distinciones recibidas se puede establecer como parte de la información de la actuación social en el apartado de Enfoque de la Dirección.
-	S07	<b>Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia.</b> Se ha eliminado y ha sido incorporado en el indicador S07.

<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>		
Aspecto: Comunidad		
<u>G3</u>	<u>G2</u>	
PR1	PR1	<b>Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.</b> En líneas generales el indicador no ha cambiado significativamente, simplemente se ha eliminado la descripción de la política ya que se incorpora en el apartado de Información sobre el enfoque de la dirección y la redacción del indicador se enfoca hacia asegurar la salud y seguridad del producto o servicio.
PR2	PR4	<b>Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</b> Se incorpora el cumplimiento de códigos voluntarios y no sólo de la regulación legal y se elimina respecto al indicador PR4 del G2 el aspecto de multas y sanciones por considerarse incluido en el apartado Información sobre el enfoque de la dirección.
Aspecto: Etiquetado de Productos y Servicios		
PR3	PR2	<b>Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.</b> Cambia la redacción del indicador con respecto al PR2 del G2 para asegurar que se proporciona la suficiente información a los clientes y otras partes interesadas.
PR4	PR7	<b>Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</b> Se elimina del indicador el número de multas o sanciones recibidas por infracciones de la normativa de información y etiquetado ya que este aspecto se considera incluido en el enfoque de la dirección.
PR5	PR8	<b>Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.</b> El indicador mantiene el objetivo que persigue en G2, pero se ha eliminado la

		descripción de la política y los procedimientos sobre medición de la satisfacción del cliente ya que se consideran incluidos en el enfoque de la dirección.
Aspecto: Comunicaciones de Marketing		
<b>PR6</b>	<b>PR9</b>	<b>Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.</b> Este indicador ha cambiado su consideración de indicador adicional en G2 a principal en G3. Se sustituye la descripción de las políticas (que se incluye en la Información sobre el enfoque de la dirección)
<b>PR7</b>	<b>PR10</b>	<b>Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</b> Se ha modificado el tipo de información pedida para ser más consistente con otros indicadores similares pero el contenido del indicador no ha sufrido modificaciones significativas.
Aspecto: Privacidad del Cliente		
<b>PR8</b>	<b>PR11</b>	<b>Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.</b> Se ha incluido la protección de los datos del cliente de manera explícita no obstante no hay modificaciones significativas en este indicador.
Aspecto: Cumplimiento Normativo		
<b>PR9</b>	-	<b>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.</b> Indicador nuevo que hace referencia a aspectos de cumplimiento normativo incluidos en el apartado de Información sobre el enfoque de la dirección.
Indicadores eliminados		
-	<b>PR3</b>	<b>Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente. Señalar las áreas geográficas amparadas por tales políticas.</b> La descripción de la política se encuentra contemplada en el apartado de Información sobre el enfoque de la dirección.
-	<b>PR5</b>	<b>Número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de la salubridad y seguridad de los productos y servicios.</b> Ha sido eliminado por ser similar y encontrarse incluido en el PR2.
-	<b>PR6</b>	<b>Número y tipo de incumplimientos de las normativas sobre información y etiquetado de productos, así como las sanciones y multas impuestas como consecuencia de estas infracciones.</b> Este indicador ha sido eliminado ya que hay muchos tipos diferentes de sistemas sobre etiquetado de productos y resulta difícil la comparación entre ellos. Este indicador es contemplado en los suplementos sectoriales correspondientes.

Entre los indicadores recogidos bajo la categoría Indicadores Sociales del G3, tan sólo se echa en falta alguna referencia específica a dos aspectos que tienen especial relevancia en la sociedad actual: accesibilidad de discapacitados y conciliación de la vida personal y laboral de los trabajadores mediante políticas activas y acciones concretas.

En general, se puede decir que GRI ha abordado con éxito la revisión de la guía, a pesar de las dificultades que supone la búsqueda de consenso entre los distintos grupos de interés. La participación de los stakeholders en la elaboración de las memorias ha sido reforzada de modo que adquiere mayor relevancia su labor como herramienta de rendición de cuentas. La memoria de sostenibilidad se ve respaldada por unos principios de gestión que aportan valor tanto a la propia organización como a las partes interesadas con las que mantiene abierto un continuo canal de comunicación.

## **INDICADORES ECONÓMICOS**

### **COL.LEGI D'ECONOMISTES DE CATALUNYA**

## **El aspecto económico de las memorias de sostenibilidad**

### **1. Introducción.**

Como es ya comúnmente conocido los nuevos estándares de rendición de cuentas de las organizaciones plantean la base de la triple cuenta de resultados para informar de su desempeño y contribución al desarrollo sostenible. Asimismo, el modelo de gestión de las Partes Interesadas -Stakeholders Model- está siendo abordado por un número creciente de empresas frente al modelo tradicional de los Accionistas -Shareholders Model-. Ambas circunstancias plantean la asunción de nuevos retos conceptuales y metodológicos que por su naturaleza suponen una transición compleja no exenta de incomprensión y resistencias.

La elaboración de memorias de sostenibilidad -M.S.- se presenta como uno de estos nuevos retos para un número creciente de empresas. Mientras los estándares internacionales de gestión y comunicación de la sostenibilidad están todavía en proceso



de consolidación, la discrecionalidad y la falta de consenso son la nota característica de estos primeros años de andadura. Se pueden observar, por una parte, avances y convergencias de criterio en la comunicación del desempeño medioambiental pero se muestran todavía diferencias y deficiencias en la comunicación del desempeño social y, asimismo, se produce confusión en la comunicación del desempeño económico. Estas ineficiencias en la comunicación pueden ser consecuencia directa tanto de la incapacidad en la aplicación de los nuevos conceptos y metodologías como de una acción deliberada y sesgada de la propia organización.

#### *El aspecto económico de las memorias de sostenibilidad*

Por lo que a la dimensión económica se refiere, las organizaciones se encuentran hoy ante un escenario donde la respuesta a las exigencias de nuevos recursos y de nuevas competencias es clave para alcanzar un desempeño sostenible. El posicionamiento de una organización como mero operador o como agente de cambio va a determinar, a largo plazo, sus posibilidades de éxito y, eventualmente, de supervivencia. El Documento Final del Grupo 20 de Memorias de Sostenibilidad del anterior CONAMA 7 ya reflejaba esta situación de precariedad en la gestión y en la comunicación apostando en una de sus recomendaciones por la concreción de la sostenibilidad de cada negocio. En esa misma edición del CONAMA 7 se planteó la propuesta de diseño de contenidos mínimos del apartado económico de las memorias de sostenibilidad con el objeto de aportar nuevas perspectivas y indicadores del desempeño de las empresas en el ámbito económico que les es propio.

El lanzamiento de la nueva versión G3 de la *Global Reporting Initiative -GRI-* representa un paso importante tanto para el consenso y la consolidación del enfoque de la triple cuenta de resultados como del propio modelo de gestión de las Partes Interesadas, aportando una concepción ampliada del desempeño económico respecto al planteado por la versión G2 anterior y, por supuesto, mucho más abarcante que el tradicional modelo de los Accionistas.

Para tratar aquí del aspecto económico de las memorias de sostenibilidad se utilizará la evolución reciente del estándar de la *GRI* como referencia internacionalmente reconocida.

*El aspecto económico de las memorias de sostenibilidad*

## 2. Antecedentes Conama VII. La dimensión económica.

El Documento Final del Grupo 20 de Memorias de Sostenibilidad planteaba algunos aspectos relacionados con la dimensión económica del desempeño sostenible. Se comentan aquí los que se consideran más relevantes.

En las Conclusiones Preliminares se presentaban, entre otras, las siguientes consideraciones que afectan al aspecto económico:

- ✓ Reporting conjunto y simultáneo de la Cuentas Financieras y de las Memorias de Sostenibilidad.
- ✓ Suficiencia de las Cuentas Financieras Anuales.
- ✓ Aspectos económicos ausentes de las Cuentas Financieras: Los Activos Intangibles (cálculo complejo y afectos a la confidencialidad).

Se expresaba la necesidad de una conjunción en la forma y en el tiempo de la información financiera y no financiera, sin precisar el carácter de esta integración ni un posible criterio de prioridad a la hora de presentar una eventual triple cuenta de resultados. Ello quizás tampoco era planteable pues se presentaba una cierta contradicción entre una perspectiva limitada a la suficiencia de las cuentas financieras, que responde a la rendición de cuentas tradicional, y otra que planteaba la incorporación de información sobre intangibles pero que aparentemente seguía el mismo esquema del resultado financiero.

En el Documento Final, 2. sobre elaboración de las M.S. se declaraba respecto a la implicación de la Partes Interesadas “la falta de sistematización y bidireccionalidad en el diálogo”. Este extremo no deja de ser un campo de experimentación en el que cada organización debe encontrar su adaptación tanto a las metodologías disponibles de investigación y comunicación social como a las tecnologías de gestión de relaciones con terceros. Recientemente han aparecido algunos estándares internacionales de verificación como el AS1000 SE de compromiso de las P.I. que sin duda estimularán la progresión en esta materia. No obstante, para el desarrollo de la comunicación económica orientada a cada grupo de interés<sup>1</sup> será imprescindible avanzar en la especificación de la materialidad de la misma teniendo en cuenta que, eventualmente, la organización se deberá apoyar en fuentes de información ajenas. En algunos casos los organismos y instituciones públicos y privados a nivel local, nacional y global proporcionan esta información de contraste que la organización necesita para ubicar su impactos económicos relativos. En otros casos deberá acudir a sus propios recursos de contabilidad financiera y de contabilidad de gestión para obtener dicha información.

También se declaraba en el Documento Final, 4. respecto al uso de los indicadores :

- ✓ Falta de un modelo que facilite la comparabilidad y el benchmarking. No hay consenso.
- ✓ Propuesta de estructura de los indicadores económicos.

La existencia de un estándar internacional suficientemente desarrollado y homologado no deja de ser una aspiración legítima compartida. Como es sabido, en el ámbito de la información financiera se está llegando, sólo después de muchas décadas, a un proceso de posible convergencia de la normativa internacional donde las Normas Internacionales de Información Financiera -NIIF- europeas compiten con las US GAAP americanas. En este sentido, se puede acoger la nueva versión G3 del *GRI* como la propuesta, hoy por hoy, más ambiciosa y de mayor proyección de futuro, máxime si se valora adecuadamente el proceso de elaboración que ha seguido.

La propuesta de estructura de los indicadores económicos ha visto la luz bajo la rúbrica *“Propuesta de diseño de contenidos mínimos del apartado económico de las Memorias de*

---

<sup>1</sup> Sin perjuicio de identificar a grupos específicos y teniendo en cuenta la tipología estándar, cabe señalar a los grupos de Clientes, Proveedores, Empleados, Accionistas, Inversores, Administración Pública, ONG's y Comunidad Local como a los potenciales grupos interesados en el dimensión económica del desempeño sostenible de la organización.

*Sostenibilidad*”, publicada por el Colegio de Economistas de Cataluña. Aporta una crítica constructiva de la versión G2 de la *GRI* y desarrolla los indicadores de desempeño económico situando el aspecto financiero dentro del marco más general de la realidad económica de la empresa y su entorno. Destaca la diferenciación entre lo financiero y lo económico constatando la distinta orientación de las M.S. y las Cuentas Financieras. Abre la perspectiva de las fuentes de información alentando el uso de datos de las herramientas de Dirección y Gestión (contabilidad de gestión e intangibles valorables) además de la contabilidad financiera. Presenta una diferenciación interesante entre indicadores de “generación de negocio” e indicadores de “acciones orientadas a la sostenibilidad”. También desarrolla los “Indicadores Parciales de Valor Añadido” en tres niveles: un nivel A partiendo de la segmentación de la cuenta de resultados en cascada; un nivel B a partir del sistema contable en general y un nivel C a partir del sistema de información no contable. Además, presenta conceptos interesantes como la valoración económica de renuncias, ahorros y sinergias positivas de las actuaciones sostenibles de la organización.

Cabe citar aquí también las Conclusiones Finales del Documento del Grupo 20 en las que se citan unas recomendaciones a las empresas. Una lectura somera del marco de información propuesto por la versión G3 de la *GRI* encaja ampliamente con el despliegue de gestión que se recomendaba:

- ✓ Recomendaciones a las empresas:
  - ✓ Concreción de la sostenibilidad de cada negocio.
  - ✓ Gestión del conocimiento según las expectativas de las P.I.
  - ✓ Integración de resultados. Triple Cuenta de Resultados.
  - ✓ Complementariedad de los indicadores económicos y financieros.
  - ✓ Desarrollo de los indicadores sociales.
  - ✓ Dinamizar comunicación con las P.I.
  - ✓ Normalización del proceso de validación del GRI.

Más adelante se destacan aspectos relevantes del G3 que permiten contrastar algunas de ellas.

### 3. Evolución del G2 al G3 de la *GRI*. La dimensión económica.

La evolución de las directrices de la *GRI* en su versión G3 recientemente aprobada - octubre de 2006- supone una reorientación importante respecto a la versión G2 -2002-. Se propone un cambio en el enfoque de elaboración y una nueva estructura de la información suponiendo, a nuestro entender, un avance notable en la sistematización de la misma. El primer elemento destacable de la G3 tiene un carácter general y presenta en el Prólogo del documento. Se refiere al papel de las organizaciones de todo tipo en la consecución del objetivo del desarrollo sostenible y declara el imperativo de transparencia como componente fundamental.

Imperativo de Transparencia → Interacción con las Partes Interesadas  
Un imperativo que se sitúa en una posición <sup>Decisiones de inversión</sup> <sup>Relación con los mercados.</sup> ~~ex ante~~ a la consideración de los Principios de Elaboración y se presenta como la condición "sine qua non" que fundamenta la razón de ser de las M.S. Cabe tener en cuenta que en la versión G2 la condición de transparencia formaba parte del conjunto de Principios y ahora se la destaca con anterioridad a la consideración de los mismos. Evidentemente ello da lugar a una primera reflexión fundamental por parte de la organización informante cual es la capacidad de transparencia de la misma o, si se quiere, el grado de asunción de transparencia que está dispuesta a asumir.

#### *El aspecto económico de las memorias de sostenibilidad*

Esta es la base para realizar una *"declaración equilibrada y razonable del desempeño en materia de sostenibilidad, incluyendo tanto las contribuciones positivas de la organización como las negativas"*.

Pero antes de pasar a otras consideraciones cabe aquí caracterizar las condiciones de "equilibrio" y "razonabilidad" desde la perspectiva de la naturaleza de la organización y poder así vislumbrar aunque sea esquemáticamente que las empresas, especialmente multinacionales, son las organizaciones más determinantes de la dimensión económica del desarrollo sostenible global.

Que duda cabe que hay diversidad de organizaciones con distintas razones de ser, unas con objeto mercantil, otras con objeto social, otras con objeto institucional, político o administrativo, otras con objeto cultural, etc. Lo importante, sin embargo, es poder identificar la propia organización en función de si está actuando como mero operador o como agente. Matizando un poco, al operador se le podría vincular más bien con una mentalidad de eficiencia en términos de producción o de intermediación. Al agente se le

puede caracterizar con una mentalidad de eficiencia en términos de innovación y de cambio. Así pues, para contribuir progresivamente al objetivo de desarrollo sostenible se debería pasar de ser meros operadores a ser agentes de cambio ya que la sostenibilidad, en su sentido último, está directamente vinculada a estos aspectos de innovación y cambio <sup>2</sup>.



En el caso de las empresas, como operadores o agentes económicos de naturaleza mercantil, los impactos directos se sitúan en los mercados en los que operan o que crean, con la consiguiente cuota de responsabilidad directa en sus actuaciones económicas. Claro está que, según el sector de actividad, los impactos sociales y medioambientales pueden ser de una importancia capital para el territorio o sector social donde operen, suponiendo también responsabilidad directa por los impactos en esos ámbitos, pero ello no debería ocultar que las empresas apoyan su actuación en los mercados. En esos otros ámbitos son otras organizaciones, como los organismos multilaterales, los gobiernos o la propia sociedad civil, los que asumen o deberían asumir directamente la responsabilidad de velar por la sostenibilidad de los sistemas sociales y medioambientales. A pesar de ello, es sabido que las grandes empresas multinacionales, especialmente la financieras, tienen hoy en día una cuota de responsabilidad cualificada, si se tienen en cuenta además las situaciones de precariedad política o social en muchos países donde actúan.

<sup>2</sup> Una categorización aplicada a empresas -"drivers, operators, calculators, minimalists"- se presenta en el reciente estudio "Sustainable management for the future: findings of a study on the implementation of sustainable management in German multinational companies. What makes sustainable management in multinational enterprises successful". GTZ / Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ) , march, 2006.

Estas circunstancias son las que plantean en el contexto de la llamada “responsabilidad social de la empresa” no sólo la responsabilidad propiamente social o la responsabilidad medioambiental sino los aspectos que informan de la responsabilidad económica propiamente dicha en términos de sostenibilidad, aspectos directamente relacionados con la pobreza, la justicia fiscal, la corrupción económica, la transparencia de precios y salarios, la cooperación público-privada y el posicionamiento frente al incipiente marco conceptual internacional <sup>3</sup>. Este tipo de referencias son las que informan del aspecto económico a tener en cuenta a la hora de ponderar el declaración de sostenibilidad.

Es oportuno mencionar aquí las recientes intervenciones de John Elkington, cofundador de *SustainAbility* -Londres- reconocido, entre otras razones, por haber acuñado el término de Triple Cuenta de Resultados, respecto a la pérdida de rumbo en la hoja de ruta hacia la sostenibilidad. En su artículo “*It’s the Economics, stupid*” <sup>4</sup> emulando el lema de James Carville -estratega de campaña de Bill Clinton- expone la acentuada confusión que en estos últimos años aparece respecto a la comprensión de la dimensión económica de la sostenibilidad. Recuerda que los temas económicos siempre fueron el pariente pobre en el debate de la responsabilidad de las empresas y que por muchos años se consideraba que ya estaban correctamente gestionados al ser confundidos con los temas financieros. Pero ahora están emergiendo con fuerza las problemáticas apuntadas anteriormente que han puesto en evidencia la subrepresentación de lo económico en la agenda de la sostenibilidad.

La corresponsabilidad de operadores y agentes económicos en contribuir a la distribución equitativa de la riqueza, el comercio justo, la inversión “socialmente responsable”, la creación de nuevos mercados en la “Base de la Pirámide”, la contribución a la oferta en los nuevos mercados de “derechos de emisiones”, etc. no está reñida con nuevas oportunidades de negocio y con la coherencia de la lógica del mercado; sólo que probablemente exige la capacidad para renunciar a la falta de escrúpulos y a posibles abusos de posición.

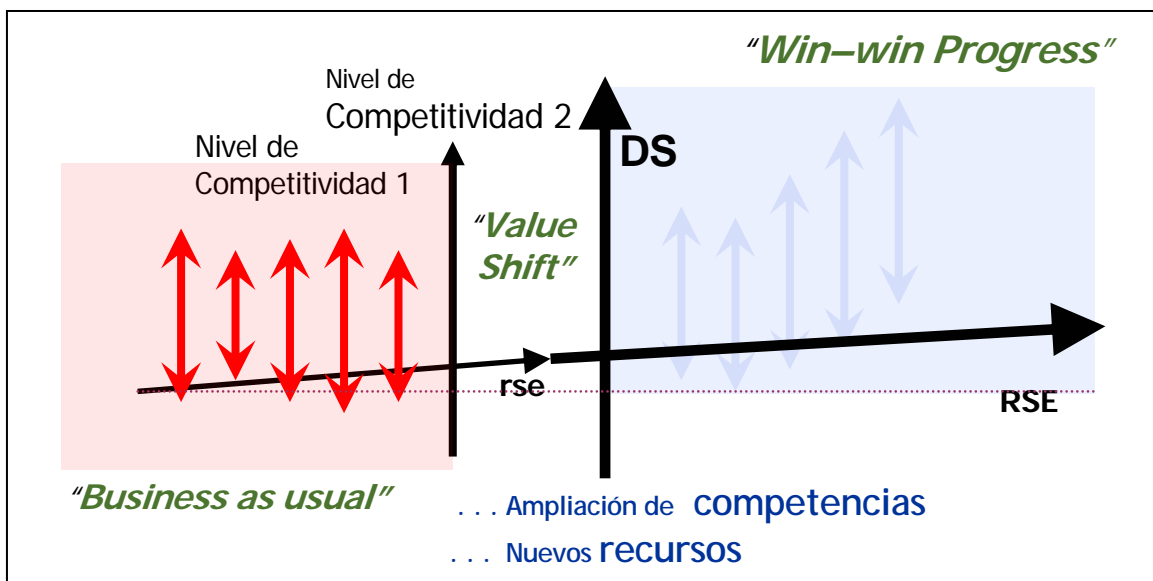
---

<sup>3</sup> A título enunciativo y sin ánimo exhaustivo se pueden encontrar elementos de valoración en el marco conceptual internacional existente actualmente como son los Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas, las Directrices de la OCDE para Multinationales, las Directrices de la OIT, los IFC “Principios de Ecuador” para entidades financieras, el marco de Inversión Social Responsable del PNUMA, la Alianza de la UE de RSE, la Estrategia de Desarrollo Sostenible de la UE, el Dictamen de Consejo Económico y Social de la UE sobre Comercio Ético, etc.

<sup>4</sup> “*It’s the Economics, stupid*”. “*Has the corporated-responsibility movement lost sight of the big picture?*” John Elkington & Mark Lee, *SustainAbility*. May, 2006

La responsabilidad económica así entendida requiere replantear la hoja de ruta de la sostenibilidad y reorientar el *"Business as usual"* hacia un escenario de *"Win-Win Progress"* <sup>5</sup> en el que ya no hayan vencedores ni vencidos. Que duda cabe que todo ello exige una ampliación de competencias y recursos de los que se han de dotar las empresas y que algunos autores reconocidos asocian directamente a cotas de competitividad más elevadas y, con ello, un incremento del potencial de creación de riqueza en sentido amplio.

El modelo de gestión de Partes Interesadas aparece en un momento donde los conceptos de desarrollo sostenible -DS- y responsabilidad social de la empresa -RSE- convergen en el trayecto de la evolución lógica del modelo económico de mercado. Un mercado donde la capacidad de cooperación de los agentes económicos es también expresión de su responsabilidad social y directamente proporcional a su nivel de competitividad, marcando así la pauta de las mejores prácticas.



Todo ello también afecta a una novedad importante que aporta la versión G3 respecto a las condiciones de cumplimiento o de homologación de las directrices del *GRI*. La mención *"In Accordance"* de la versión G2 se elimina en la nueva versión G3 para pasar a 3 niveles progresivos de aplicación, A, B, y C. Estos niveles, al permitir un cumplimiento de menos a más completo de la Guía *GRI* dan lugar a una cierta discrecionalidad a la hora

<sup>5</sup> *"Tomorrow's Market. Global trends and their implications for business"*, preface by Michael Porter. WRI, WBCSD & UNEP, 2005



de decidir qué aspectos se abordaran en primera instancia y cuales se dejaran para declaraciones posteriores. El criterio a adoptar debería tener en cuenta también todos los elementos que informan equilibrada y razonablemente la declaración de sostenibilidad, siendo especialmente las empresas las organizaciones directamente implicadas en incorporar la dimensión económica de forma ponderada.

La propia transición de la G2 a la G3 permite calibrar el nuevo peso específico que la Guía otorga a la dimensión económica de la sostenibilidad, matizando el concepto al ampliarlo decisivamente del ámbito reconocido por la propia organización de sus Partes Interesadas al ámbito más abarcante de los sistemas económicos local, nacional y global - Parte 2, Indicadores de desempeño económico-.



El G3 insiste además en la distinción entre los flujos de capital que se generan entre las P.I. y los impactos económicos de la actividad de la organización sobre el conjunto de la sociedad. Y se declara que "el propio desempeño financiero de la organización es fundamental para comprender a la organización y su base para la sostenibilidad. No obstante, esta información suele constar ya en los estados financieros ...En cambio, hay algo que se suele declarar menos y, sin embargo, suele ser más deseado por los usuarios de las memorias de sostenibilidad y es la contribución de la organización a la

sostenibilidad de un sistema económico en su sentido amplio, no sólo a la sostenibilidad de la propia organización".

#### 4. Evolución del G2 al G3. Elaboración y contenidos de las M.S.

En la nueva versión G3 el marco de elaboración de las memorias se explicita y se llena de contenido en tres aspectos fundamentales que suponen un avance notable para la sistematización y comparabilidad de la información: (1) distinción clara entre los principios de elaboración y los principios de calidad, (2) declaración sobre el "Enfoque de Gestión" de base matricial común a las tres categorías de la triple cuenta de resultados y (3) definición de un protocolo técnico desarrollado y aplicable a cada indicador de desempeño.

4.1.- Comentarios a los Principios de Elaboración.-La recalificación de la G3 de algunos principios y la distinción de los principios de elaboración y los principios de calidad supone una mejora sustancial a la hora de su aplicabilidad. Además, la G3 plantea una secuencia de aplicación, tanto para los principios de elaboración como de los de calidad, aportando una descripción precisa de cada principio y unas comprobaciones específicas de autoverificación para asegurar la correcta aplicación. Ello puede permitir una sistematización que evite lo que algunos analistas han reclamado al comprobar que la organización informante se olvida de aplicar los principios a partir de la segunda memoria elaborada.

G2	G3
<p><u>Principios de Elaboración (11)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transparencia</li> <li>Globalidad</li> <li>Auditabilidad</li> <li>Exhaustividad</li> <li>Relevancia</li> <li>Contexto de Sostenibilidad</li> <li>Precisión</li> <li>Neutralidad</li> <li>Comparabilidad</li> <li>Claridad</li> <li>Periodicidad</li> </ul>	<p><u>Principios de Elaboración (4)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ MATERIALIDAD</li> <li>■ <b>PARTICIPACION P.I.</b></li> <li>■ CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD</li> <li>■ EXHAUSTIVIDAD</li> </ul> <p><u>Principios de Calidad (6)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ EQUILIBRIO</li> <li>■ CLARIDAD</li> <li>■ PRECISION</li> <li>■ PERIODICIDAD</li> <li>■ COMPARABILIDAD</li> <li>■ FIABILIDAD</li> </ul>

3 del prii

Partes Interesadas", máxime cuando la propia versión declara que deberán documentarse los procesos de diálogo para garantizar su trazabilidad en aras a una verificación externa. Pero además este principio puede dar la clave para orientar adecuadamente los procesos de comunicación. Una lectura atenta de la descripción de este principio permite

identificar el papel de liderazgo de la organización informante en los procesos de inclusión y participación sistemática de las distintas P.I. para la elaboración de la memoria, aumentando así decisivamente su receptividad y su utilidad. Es decir, las buenas prácticas en la gestión de la comunicación con y entre P.I. no sólo derivarían del resultado de una experiencia bilateral o multilateral sino que los distintos formatos de la propia M.S. deberían responder directamente a las necesidades contrastadas de las P.I.

4.2.- Comentarios a los contenidos y el Enfoque de Gestión. Respecto a la definición de contenidos destacamos la reestructuración de los mismos que hace la G3 en aras a una mayor sistematización y claridad de la memoria.

<b>G2</b>	<b>G3</b>
<p><b>Contenido de las MS (Parte C)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Visión y Estrategia.</li> <li>➤ Perfil.</li> <li>➤ Estructura de Gobierno y Sistemas de Gestión.</li> <li>➤ Índice</li> <li>➤ Indicadores de Desempeño.</li> </ul>	<p><b>Contenidos básicos (Parte 2)</b>  <i>(Standard Disclosures)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estrategia y Perfil                      Estrategia y Análisis.                      Perfil de la Organización.                      Parámetros de la Memoria.                      Gobierno corporativo, compromisos, retos y participación de la P.I.</li> <li>2. Enfoque de Gestión</li> <li>3. Indicadores de Desempeño</li> </ol>

Sin entrar en otros detalles consideramos la necesidad de comentar el planteamiento del Enfoque de Gestión. El esquema de apartados del Enfoque de Gestión es aplicable a las tres dimensiones si bien en la dimensión económica se propone sólo para tres de los seis apartados que son comunes para las otras dimensiones social y medioambiental. En este sentido no vemos la razón de esta distinción y nuestra recomendación es aplicar los seis apartados a las tres dimensiones, ampliando la propuesta de la Guía. Asimismo cabe subrayar que la G3 establece que “la información sobre el Enfoque de Gestión debe aportar una información concisa sobre el modo en el que la organización ha gestionado aquellos “Aspectos” que se definen en cada una de las categorías de indicadores de desempeño, con el fin de poder conocer el contexto”. Para tener una panorámica comprensiva proponemos la siguiente tabla en la que queda ilustrada la relación matricial de los conceptos contemplados.

## G3

### Informe sobre Enfoque de Gestión (Parte 2.5)

Apartados	D	P	I
1. <b>Objetivos y Desempeño</b> – <i>específicos y -GRI-</i>	Indicadores		
2. <b>Política</b> – <i>compromisos-</i>	x	x	x
3. <b>Responsabilidad</b> – <i>niveles y cargos-</i>	x	x	x
4. <b>Formación y sensibilización</b> -	x	x	x
5. <b>Evaluación y seguimiento</b> -	x	x	x
6. <b>Información adicional</b> – <i>Éxitos &amp; Fracasos; Riesgos &amp; Oportunidades. Cambios en estructuras, sistemas; Estrategias .</i>	x	x	x

Aspectos de la dimensión económica - :

D Desempeño Económico.

P Presencia en el Mercado

I Impactos Económicos Indirectos

La Guía propone cumplimentar los apartados 1,2 y 6 para la dimensión económica.

información con los indicadores específicos de cada organización más los propuestos por la Guía *GRI*.

4.3- Comentarios a los Indicadores de Desempeño Económico. I.D.E.

Respecto a los indicadores de desempeño, el G3 plantea un cambio radical en las definiciones, el alcance y los criterios de agrupación, estos últimos coincidiendo con los aspectos informados en las declaraciones del Enfoque de Gestión, dejando a un lado la agrupación según las cinco partes interesadas -P.I.- que definían los cinco subgrupos de los indicadores de desempeño económico de la G2. Este cambio de clasificación que propone la G3 no altera, sin embargo, la importancia fundamental atribuida a las P.I. en la organización ya que, entre otros motivos, declara la "Participación de las P.I." como uno de los Principios de Elaboración y además, en la información sobre la "Estrategia y Perfil" del Enfoque de Gestión define explícitamente las declaraciones sobre "Gobierno corporativo, compromisos, retos y participación de las P.I." -Parte 2.4.-.

## G2

EC1, EC2, EC3, EC4 (Clientes)  
 EC5 (Empleados)  
 EC6, EC7. (Proveedores de Capital)  
 EC8, EC9, EC10, EC12 (Sector Público)

## G3

EC1 D VEG, VED, VEnoD  
 EC2 D Cambio Climático, R & O  
 EC3 D Beneficios Sociales  
 EC4 D Ayudas financieras de gobiernos

Indicadores Sistémicos  
Indicadores Transversales

El desempeño económico se reduce de 13 a 9, pero ello no implica una reducción de la información. Al contrario, si se accede al detalle de las descripciones de cada indicador -ver los protocolos técnicos de la G3 que no reproducimos aquí- podrá comprobarse que, por ejemplo, para el EC1 supone toda una batería de datos cuantitativos y cualitativos que, adecuadamente agregados, componen el EC1. Ello ocurre también con los demás indicadores, de tal modo que la G3 propone una estructura de composición común a cada indicador en base a cinco capítulos: Relevancia, Compilación de datos, Definiciones, Documentación y Referencias. Cabe señalar que fruto de la revisión del borrador de la G3, los indicadores EC5 y EC9 han pasado de ser centrales a ser considerados adicionales.

#### 4.4.- Comentarios a las fuentes de información y la vinculación de las cuentas financieras y las memorias de sostenibilidad.

Respecto a las fuentes de la información económica la propuesta de la G2 es matizable. Se apunta como fuente de la información económica a (1) las Cuentas Financieras y (2) una "reformulación de la información financiera tradicional para recalcar el impacto en las P.I." -Parte C.5- y en su Anexo 2 destaca la importancia de la información de sostenibilidad para el análisis empresarial interno, concluyendo que "se ha iniciado un camino para la adecuación de la información de sostenibilidad a las necesidades de los analistas financieros". Se hace patente que esta información de sostenibilidad, al nutrirse exclusivamente de la información financiera, expresa en su fuente las limitaciones del planteamiento. Además, se podría interpretar que la G2 supedita la información del desempeño económico a la situación financiera de la organización, algo aparentemente contradictorio con el objeto de los I.D.E. que la propia G2 señala. Asimismo, en su Anexo 2 trata de la vinculación de las M.S. y las Cuentas Financieras orientando la M.S. para su integración en los Informes Financieros con el fin de complementar la evaluación de la solidez financiera y las perspectivas de desempeño futuro.

En el borrador de la nueva versión G3 se declaraba explícitamente las fuentes de información en las Referencias Generales del Protocolo Técnico de los indicadores de desempeño económico. Se señalaba como imperativo el acudir bien a "las Cuentas

Financieras Auditadas o, cuando sea posible, a la Contabilidad Interna de Gestión Auditada, haciendo notar en ambos casos los estándares aplicados". Se reconocía así implícitamente la importancia creciente de la contabilidad de gestión con su potencial estratégico y operativo. En la versión definitiva de la G3 desaparecen estas Referencias Generales y sólo cabe acudir a las menciones a los departamentos de finanzas, tesorería o contabilidad en los capítulos de "Documentación" del Protocolo Técnico. Cabe interpretar que la mención a la contabilidad se hace en sentido amplio recogiendo las especificaciones del borrador.

Para valorar la vinculación entre las cuentas financieras y la memoria de sostenibilidad se puede acudir a los propios principios de elaboración para comprobar la asimetría evidente entre ambas informaciones. En la definición del Principio de Exhaustividad

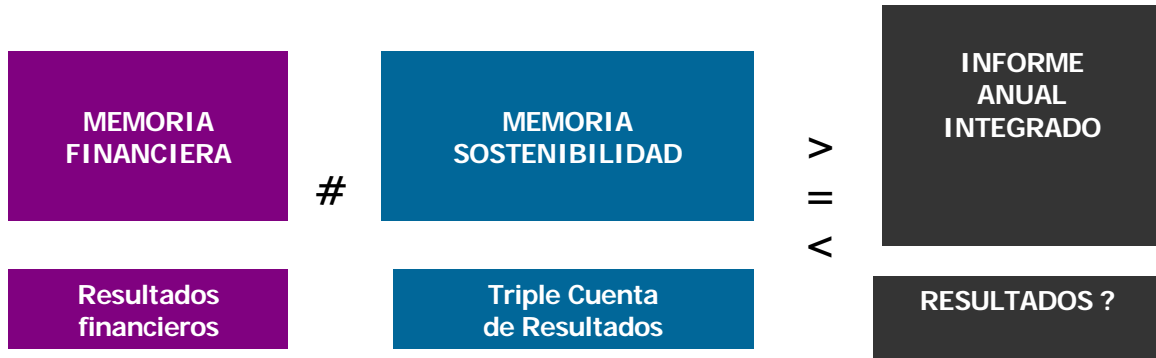
de la G3 se sitúan los límites de las M.S. más allá del clásico perímetro de consolidación financiero subrayando la mayor significación, influencia y control que suponen aquellos límites. Se propone la declaración de "Alcance" y "Cobertura", donde el alcance engloba un rango de aspectos de sostenibilidad que incluyen a los actores identificados en la cobertura organizativa, la operativa y el entorno de Partes Interesadas. También, el principio de Contexto de Sostenibilidad especifica además que "la organización informante debe presentar su desempeño dentro del contexto más amplio de sostenibilidad" con lo cual queda, si cabe, ampliado el margen del alcance.

Cabe mencionar también en este contexto la problemática de la integración de las cuentas financieras y la memoria de sostenibilidad. La tendencia que se observa actualmente es todavía dispar ya que sólo algunas empresas están presentando cierta forma de "Informes Anuales Integrados". No obstante, todo y haberse iniciado un cierto debate generalizado sobre esta cuestión, se plantea una labor de envergadura si lo que se pretende no es una mera agregación de datos.

Cabe plantearse cuál debe ser la naturaleza de dichos informes, es decir, si deben responder a una demanda específica de rendición de cuentas o bien a una oportunidad de comunicación. En este sentido se deberían sopesar los riesgos y oportunidades de plantearse la elaboración de dichos Informes.

Dicho lo anterior, para avanzar en la calidad de los Informes Anuales Integrados cabe plantearse la coherencia de este Informe tanto con el modelo de gestión de las P.I. - Stakeholder Model- como con la perspectiva de la Triple Cuenta de Resultados. Es decir, que de aspirar a una verdadera integración de la información debería preverse la previa

implantación de las herramientas de contabilidad de gestión adecuados a los modelos de gestión en el contexto de la sostenibilidad.



Puede parecer hoy por hoy prematuro el plantearse un Informe Anual Integrado que responda a estas exigencias. Pero, independientemente de la cuestión de los formatos finales que podrían ser progresivos en detalle y complejidad, la organización informante debería decidir las etapas a seguir para poder emitir un Informe comprensible de tal forma que permitiera dar una imagen lo suficientemente abarcante. En esas etapas debería prever la evolución sucesiva de diferentes estados de agregación hasta determinar el punto de inflexión en el que se accede a una nueva estructura de resultados acorde con los nuevos modelos de gestión.

## 5.- OPINIONES CONTRASTADAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN.

Si informar resulta una actividad difícil, más lo resulta conocer las expectativas de información que se esperan cuando el público es heterogéneo y en muchos casos no identificado y que presenta dificultades para recoger sus percepciones después de la lectura de memorias de sostenibilidad. Tres experiencias al respecto: el uso de encuestas para conocer la necesidad de información y perfilar las expectativas de los interlocutores sociales (FCC\_MEDIO AMBIENTE). En el mismo sentido recogemos la experiencia aportada por FERROVIAL referente a la plataforma de Opinión. También el paso de una definición de ámbito interno a la difusión de informaciones a un ámbito general. (GRUPO ESTEVE).

La necesidad de conectar de forma efectiva con los destinatarios de la Memorias también debe nutrirse de mecanismos de comunicación que permitan conocer las preferencias de los lectores, facilitar su lectura y encontrar los canales adecuados.

Esta tercera parte del documento se centra en "cómo hacer" a través del análisis de iniciativas reales.

FUNDACIÓN ENTORNO nos presenta una completa lista de ejemplos prácticos de canales y mecanismos de comunicación, con un nutrido grupo de experiencias empresariales.

A la enumeración ordenada de las experiencias que reproducimos seguirá el comentario detallado de las más significativas

TRAGSA nos describe una fórmula eficiente: participación en foros y discusiones

Finaliza esta tercera línea de trabajo con la expectativa de orientar la lectura de una memoria de sostenibilidad que tienen diferentes atractivos en función de la persona que la utilice. Mejorar el índice para favorecer el desempeño de la Memoria de Sostenibilidad como herramienta de consulta, sin necesidad de leerla correlativamente, sin olvidar detalle, cual si fuese una novela de intriga.

Potenciar esta función de consulta o lectura parcial a través de guías de lectura RENFE, MACHMIND, AENA, RENFE CERCANIAS nos exponen su experiencia.

## **FCC MEDIO AMBIENTE**

### ***PREGUNTAR PARA INFORMAR***

**Conocer las expectativas de nuestros grupos de interés respecto al desarrollo de un modelo de gestión sostenible.**

“Hay mucha literatura”, “documentos de cara a la galería”; “declaraciones de intenciones para mejorar la imagen de la empresa y no para conseguir cambios reales”; “no se concretan las medidas que se van a tomar” forman algunas de las críticas y reacciones formuladas a vote pronto por parte de los entrevistados a las primeras preguntas de orden general de una encuesta que el área de Medio Ambiente de FCC realizó a finales de 2004, principios de 2005 antes de lanzar la redacción de su primer Informe de Progreso en Sostenibilidad. Sin embargo, en su mayoría los entrevistados consideran que las Memorias de Sostenibilidad son documentos útiles y necesarios porque demuestran la preocupación y el compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible.

En este contexto queríamos identificar y profundizar ¿Qué esperan los grupos de interés de la empresa dentro del marco de la sostenibilidad?

¿Qué esperan encontrar en una memoria de sostenibilidad?

Más concretamente, sobre la base de una muestra representativa de cada uno de los grupos de interés identificados\*, y a partir de entrevistas personales o telefónicas así como por medio de cuestionarios se trataba de:

- Validar los temas de interés relacionados con la sostenibilidad para cada uno de los stakeholders.
- Detectar, si los hubiera, nuevos temas que puedan preocupar a los distintos grupos de interés.
- Definir los indicadores de cada uno de los temas de interés.

El análisis de los resultados conseguidos a partir del modelo de influencia



utilizado ha puesto de relevancia los distintos factores y aspectos económicos, sociales y medioambientales que influyen en los entrevistados a la hora de formarse una opinión sobre la actuación de una empresa en un contexto de desarrollo sostenible.

A la comprensión de las expectativas de cada uno de los grupos de interés, siendo este el principal objetivo de la encuesta iremos dando satisfacción a través objetivos y compromisos enmarcados dentro un Plan de Progreso en Sostenibilidad (2006/2008). Hoja de ruta que cumpliremos paso a paso y cuyos alcances con la utilización de indicadores objetivos y estandarizados (cuando procede) se reflejarán en nuestras próximas publicaciones de la memoria de sostenibilidad. Tenemos previsto dentro de dos años realizar una encuesta de evaluación de la percepción que tienen las partes interesadas de nuestra memoria de sostenibilidad como un instrumento eficaz de información, compromiso y transparencia.

\*Detalle del número de personas encuestadas por entrevistas personales: Clientes públicos (68); Asociaciones (10); Administraciones de Tutela (7); por entrevistas telefónicas: Proveedores (10); Clientes privados (30); Subcontratistas (15); Ciudadanos (1000); por cuestionarios: Empleados (400).

## **FERROVIAL**

### **Canal Construcción Sostenible, FERROVIAL**

Canal Construcción Sostenible se enmarca en la estrategia de Responsabilidad Corporativa de Ferrovial y obedece al compromiso de incorporar mejoras continuas en los cauces de comunicación con los grupos de interés, así como ayudar a difundir las mejores prácticas del sector y convertirse en un foro abierto entre expertos en materia de desarrollo sostenible, principalmente en las actividades de infraestructuras y servicios. Se trata del primer portal especializado en medio ambiente y sostenibilidad para los sectores de infraestructuras y servicios en España con un mecanismo de comunicación directo entre la sociedad y la compañía a través del espacio web dedicado a la aportación de opiniones y sugerencias.

El Canal ha servido para mantener una comunicación interactiva, siendo no solo una plataforma para difundir nuestras acciones en el campo del de medio ambiente, sino de conocimiento de las materias relacionadas con la sostenibilidad. El hecho de que el número de suscriptores, así como el número de consultas, aumente progresivamente es una señal de que los contenidos son realmente interesantes y su finalidad esta siendo conseguida. El Canal cuenta con 1.917 suscriptores. Desde febrero 2006 se han recibido 138 consultas a una dirección de correo electrónico que se contestan de forma personal. El 38,4% corresponde a notas de prensa de diversas asociaciones, colectivos y empresas mientras que un 13,8% proviene de profesionales del sector con preguntas específicas de carácter técnico. Un 10,9%, son Curriculum Vitae y ofertas de servicios de profesionales del sector y de recién licenciados. Por último, un 37% son dudas y consultas de toda índole, acerca de todos nuestros negocios. Hasta el momento el número de visitas asciende a 17.134 y el promedio de visitas diarias es de 101.

## **GRUPO ESTEVE**

### ***DIVULGACIÓN, MEDIOS DE VALORACIÓN Y APRENDIZAJE***

### **DIVULGACIÓN:**

Hemos llevado a cabo una campaña muy intensiva de divulgación interna de la memoria:

- Antes de empezar a preparar la memoria, definimos el equipo de trabajo y presentamos el proyecto y su alcance al grupo de directores. Esta primera divulgación nos permitió, además de dar a conocer el proyecto, contar con su apoyo y conocer a priori sus inquietudes.
- Durante el proyecto de preparación de la memoria, los miembros del equipo contrastaron, también con los directores, qué información teníamos que incluir en la memoria y cómo teníamos que incluirla. Este diálogo nos permitió, ya durante el proceso, detectar indicadores que, con vistas al año próximo, teníamos que mejorar y fijar criterios en la preparación de la información para próximas memorias.
- Finalmente, una vez finalizada la memoria, la hemos divulgado mediante los canales internos de comunicación: revista en papel, intranet y grupo de directores y gerencia

En cuanto a la divulgación externa, dado que era una primera memoria, nos hemos centrado en el público de interés más próximo y en la publicación de un resumen de las ideas clave en la web. Para los próximos años queremos mejorar esta difusión.

### **MEDIOS DE VALORACIÓN:**

Contamos con los resultados de la encuesta que adjuntábamos a la memoria, así como las cartas y los comentarios recibidos. También remarcaría que la preparación de la memoria nos ha permitido reforzar los procesos de mejora continua de la compañía.

### **APRENDIZAJE:**

- Fijamos unos plazos para el proyecto poco realistas. La preparación de la memoria requiere tiempo para preparar información, validarla, que dirección dé su visto bueno, etc. Se adquieren compromisos importantes, y es necesario que los directivos sean conscientes y estén de acuerdo con ello.
- En cuanto al alcance de la memoria, se debe ir poco a poco, sobre todo en cuanto a la incorporación de nuestras empresas en el exterior (China, Méjico, etc.), para asegurar que la información sea la correcta.
- Aprendizaje adquirido en cuanto a la metodología, entre otros: sistematizar la obtención de la información, hacer el seguimiento de los indicadores durante el año, definir responsables por indicador.

- Dado que en los próximos años queremos verificar la memoria, tendremos que ser muy exhaustivos al documentar la información.
- Para el próximo año nos será necesario mejorar la difusión externa de la memoria.
- Un equipo multidisciplinar y muy motivado y el apoyo de dirección han sido claves.

## FUNDACION ENTORNO

### *Mecanismos de comunicación, con partes interesadas, iniciativas avanzadas.*

Coincidiendo con las propias reflexiones generadas a nivel internacional, en este grupo de trabajo nos cuestionamos la utilidad de las memorias de sostenibilidad a la hora de hacer llegar nuestros compromisos a determinados grupos de interés.

Existe por tanto, una clara necesidad de nuevos mecanismos de comunicación, más allá de las MS tradicionales. Además de adecuar los contenidos, el lenguaje, canales, formatos y tiempo disponible para la lectura (según un estudio se estima en tan solo media hora<sup>6</sup>) son ingredientes fundamentales.

Hemos querido poner de manifiesto este hecho mediante una selección de experiencias reales y el análisis en detalle de las más significativas.

### GENERALES

Mecanismo	Casos prácticos	Empresa	Canal	Más...
Análisis de expectativas de grupos de interés	Estudio de materialidad	FCC Servicios Urbanos	Consultas directas	Memoria de Sostenibilidad 2005 p7y 8
	Proyecto piloto diálogo grupos de interés	Telefónica	Consultas directas	<a href="http://www.telefonica.es/informeanual/esp/pdf/02identidad.pdf">http://www.telefonica.es/informeanual/esp/pdf/02identidad.pdf</a> (p.39)
	AA1000	REE	Certificación externa	<a href="http://www.ree.es/rc/pdf/memoriasocial REE 2005 v2.pdf">http://www.ree.es/rc/pdf/memoriasocial REE 2005 v2.pdf</a> (pag. 110)

**Análisis expectativas grupos de interés, FCC SERVICIOS URBANOS**

FCC Actividades de Servicios Urbanos realizó a finales de 2004, antes de lanzar la redacción de su primer Informe de Progreso en Sostenibilidad, una encuesta dirigida a sus partes interesadas, para identificar y profundizar en las expectativas de los grupos de interés en el contenido de una memoria de sostenibilidad. El análisis de los resultados conseguidos a partir del modelo de influencia utilizado ha puesto de relevancia los distintos factores y aspectos económicos, sociales y medioambientales que influyen en los entrevistados a la hora de formarse una opinión sobre la actuación de una empresa en un contexto de desarrollo sostenible.

Impacto: Soporte para vertebrar las líneas de actuaciones del Plan de Progreso en Sostenibilidad (2006/2008) cuyos resultados alcanzados con respecto a los metas y compromisos marcados se reflejaran paso a paso en las próximas ediciones de Memorias de Sostenibilidad.

### **Proyecto piloto diálogo grupos de interés, TELEFÓNICA**

Durante 2005 Telefónica ha puesto en práctica la metodología de diálogo con grupos de interés a través de cuatro proyectos piloto de diálogo. Dichos procesos estuvieron orientados a escuchar y entender las necesidades de los siguientes cuatro colectivos

Ex Empleados de Telefónica en España: El proceso de diálogo se canalizó a través de los dos sindicatos mayoritarios (UGT y CCOO) y la Asociación Grupo de Mayores de Telefónica.

Se identificó como plan de acción la puesta en marcha de una plataforma online.

Más de 60.000 páginas vistas desde su lanzamiento en Septiembre de 2006

Administraciones públicas como clientes: En este caso se trata de proceso de diálogo interno, destinado a comprender las necesidades de la Administración Pública como cliente.

El plan de acción propuesto consistió sobre todo en un refuerzo informativo y comunicacional dirigido a los Delegados Territoriales, en un plan de presencia pública de la Compañía y en la elaboración de perfiles de compañía para España y cada Comunidad Autónoma.

Más de 10.000 perfiles de compañía distribuidos en actos de la Sociedad de la Información, seminarios y grandes clientes en todo el territorio español.

Colectivos y Prescriptores: Se trata de un grupo de asociaciones profesionales, federaciones, colegios profesionales y agrupaciones que conforman un tipo de cliente muy específico.

Se realizaron entrevistas en profundidad, sesiones con los directivos de algunas asociaciones, y estudio de encuestas de satisfacción.

Dos paneles de diálogo con grupos de interés sobre los Informes de RC 2005 con más de 40 personas expertas en responsabilidad corporativa, y casi treinta organizaciones e instituciones relevantes dentro de los grupos de interés de Telefónica en España

Colectivo: **SOCIEDAD/CONSUMIDOR/CLIENTE**

**Mecanismos clásicos:** encuestas de satisfacción, web, folletos institucionales, Dpto. Atención al cliente

Mecanismo	Casos prácticos	Empresa	Canal	Más...
Campañas de sensibilización	Telefónica Accesible	TELEFÓNICA	Internet	<a href="http://www.telefonica.es/accesible/">www.telefonica.es/accesible/</a>
	Un tren de valores	RENFE MERCANCÍAS	Soportes publicitarios	<a href="http://www.renfe.es/rse/index_derecho.html">www.renfe.es/rse/index_derecho.html</a>
	El Reto del agua	CANAL ISABEL II		<a href="http://www.elretodelagua.com/">www.elretodelagua.com/</a>
	Por la belleza real	DOVE (UNILEVER)		<a href="http://www.porlabellezareal.com/">www.porlabellezareal.com/</a>
Plataformas de opinión	BenettonTalk	BENETTON	Internet	<a href="http://www.benettontalk.com">www.benettontalk.com</a>
	Canal Construcción Sostenible	FERROVIAL		<a href="http://www.canalconstruccionsostenible.com">www.canalconstruccionsostenible.com</a>
	Sostenibilidad.com	ACCIONA		<a href="http://www.sostenibilidad.com/">www.sostenibilidad.com/</a>
Productos con atributos	¿Tú crees que los residuos pueden convertirse en oro?	BASF	Canal comercial	<a href="http://www.evasanagustin.com/addb/2001/basf2001_1.jpg">www.evasanagustin.com/addb/2001/basf2001_1.jpg</a>
	Préstamo para madres	BBVA		<a href="http://www.marketingnews.es/2006/05/bbva_lanza_un_prestamo_para_mad.html">www.marketingnews.es/2006/05/bbva_lanza_un_prestamo_para_mad.html</a>
	Pensión hipotecaria	CAIXA TARRASA		<a href="http://www.caixatarrasa.es/index.aspx?pag=905&amp;idioma=2">www.caixatarrasa.es/index.aspx?pag=905&amp;idioma=2</a>
	Toyota Prius	TOYOTA		<a href="http://www.priusstartnow.com/toscani/">www.priusstartnow.com/toscani/</a>
Mediación	Defensor del cliente	ENDESA	Institución externa	<a href="http://www.endesa.es/Portal/portada?url=/Portal/es/gobierno_corporativo/estatutos_sociales_reglamentos/Reglamento_del_Defensor_del_Cliente.htm&amp;idioma=es&amp;">www.endesa.es/Portal/portada?url=/Portal/es/gobierno_corporativo/estatutos_sociales_reglamentos/Reglamento_del_Defensor_del_Cliente.htm&amp;idioma=es&amp;</a>
	Defensor del Asegurado	SANITAS		<a href="http://www.gruposanitas.com/sanitas_grupo/SanitasGrupo/acerca_de_sanitas/grupo_sanitas/defensor_del_asegurado">www.gruposanitas.com/sanitas_grupo/SanitasGrupo/acerca_de_sanitas/grupo_sanitas/defensor_del_asegurado</a>
Información de producto	ADN corporativo	INDITEX	Etiquetado	<a href="http://www.inditex.com/es/responsabilidad_corporativa/sostenibilidad/resumen_sostenibilidad">www.inditex.com/es/responsabilidad_corporativa/sostenibilidad/resumen_sostenibilidad</a>

### **Canal Construcción Sostenible, FERROVIAL**

Canal Construcción Sostenible se enmarca en la estrategia de Responsabilidad Corporativa de Ferrovial y obedece al compromiso de incorporar mejoras continuas en los cauces de comunicación con los grupos de interés, así como ayudar a difundir las mejores prácticas del sector y convertirse en un foro abierto entre expertos en materia de desarrollo sostenible, principalmente en las actividades de infraestructuras y servicios. Se trata del primer portal especializado en medio ambiente y sostenibilidad para los sectores de infraestructuras y servicios en España con un mecanismo de comunicación directo entre la sociedad y la compañía a través del espacio web dedicado a la aportación de opiniones y sugerencias.

El Canal ha servido para mantener una comunicación interactiva, siendo no solo una plataforma para difundir nuestras acciones en el campo del de medio ambiente, sino de conocimiento de las materias relacionadas con la sostenibilidad. El hecho de que el número de suscriptores, así como el número de consultas, aumente progresivamente es una señal de que los contenidos son realmente interesantes y su finalidad esta siendo conseguida. El Canal cuenta con 1.917 suscriptores. Desde febrero 2006 se han recibido 138 consultas a una dirección de correo electrónico que se contestan de forma personal. El 38,4% corresponde a notas de prensa de diversas asociaciones, colectivos y empresas mientras que un 13,8% proviene de profesionales del sector con preguntas específicas de carácter técnico. Un 10,9%, son Curriculum Vitae y ofertas de servicios de profesionales del sector y de recién licenciados. Por último, un 37% son dudas y consultas de toda índole, acerca de todos nuestros negocios. Hasta el momento el número de visitas asciende a 17.134 y el promedio de visitas diarias es de 101.

### **Telefónica Accesible, TELEFÓNICA**

Telefónica ha desarrollado el portal "Telefónica Accesible", [www.telefonica.es/accesible](http://www.telefonica.es/accesible) como parte del programa Telefónica Accesible iniciado en 2004, como una herramienta puesta a disposición de la sociedad en la que se puede ver que está realizando el Grupo Telefónica en el ámbito de la discapacidad, así como todo aquello que puede ser de interés para este colectivo de personas y sus familias, como un centro de formación y legislación, noticias relacionadas con el sector, o acceso a publicaciones especializadas

Más de 50.000 páginas vistas en el año 2006, 1r premio a la iniciativa contra la Brecha digital en el Día de Internet 2006, cerca de 1.080 profesionales con discapacidad trabajan en el Grupo Telefónica y 200 profesionales en tres centros especiales de empleo de Atento en España, cerca de 61.000 empleados de 23 empresas del Grupo Telefónica en España colaboraron con ATAM y Telefónica Accesible, lo que ha permitido beneficiar directamente a cerca de 4.000 personas con discapacidad o que 250 personas trabajen en sus centros especiales de empleo, iniciativas comerciales y de procesos para el mundo de la discapacidad en España a desarrollar dentro del plan "Telefónica Accesible" que van a suponer entre 2006 y 2007 fondos adicionales por valor de más de 35 millones de Euros.

## **Defensor del cliente, ENDESA**

El Defensor del Cliente de Endesa es una figura externa e independiente de la línea de gestión de la compañía lo que garantiza su imparcialidad en la resolución de las reclamaciones presentadas. Fue creada en 2001 por el Consejo de Administración con el objetivo de ofrecer, de forma gratuita, a sus clientes e interlocutores externos una vía adicional de diálogo en la relación con los servicios que ésta presta y proponer recomendaciones orientadas a mejorar la calidad del servicio y satisfacer las necesidades de los clientes.

El Defensor atiende, como mecanismo en última instancia, y en las condiciones establecidas en su Reglamento, a los clientes que han presentado una reclamación ante los Servicios de Atención al Cliente de la compañía y no están satisfechos con la respuesta recibida o no han recibido contestación en el plazo de dos meses.

*La misión del Defensor del Cliente es defender y proteger los derechos de los clientes de Endesa derivados de su relación con la Compañía en los ámbitos de la distribución y comercialización de la energía eléctrica, y en general, de los servicios que la Empresa suministra en el mercado español.*

El Defensor del cliente se rige por principios de independencia y equidad, y favorece que las relaciones entre los clientes y la Compañía se desarrollen conforme a la buena fe y a la confianza recíproca. Como prueba del compromiso adquirido por la Compañía al crear esta figura, las decisiones del Defensor del Cliente son de obligado cumplimiento para Endesa, siempre que los clientes acepten sus resoluciones.

Endesa es la única empresa energética española que cuenta con esta figura y la primera y única empresa española, en el ámbito de los sectores de servicios públicos, que la ha establecido. Se ha mostrado como una herramienta eficaz para resolver conflictos entre empresa y clientes.

La actividad del Defensor del cliente de Endesa, se centra especialmente en promover y consolidar la mediación como una vía preferente para mejorar las relaciones entre la Empresa y sus clientes y restablecer la confianza mutua.

La Oficina del Defensor del Cliente participa de forma activa en la mejora de los procesos de atención al cliente haciendo recomendaciones a la Compañía. Durante 2005 se recibieron un total de 700 reclamaciones lo que supone un incremento del 22,6 % respecto de las 571 recibidas en el año anterior. De las 700 reclamaciones, un 42% no podían ser tramitadas por el Defensor de acuerdo con su Reglamento de funcionamiento, frente a un 60% en 2004. Este descenso refleja también un mayor conocimiento por parte de los clientes de las condiciones en las que el Defensor actúa.

Por lo que se refiere a las resoluciones emitidas por el Defensor, el 43% resultó plenamente favorable a los planteamientos de los clientes, el 36% parcialmente favorable y el 21% restante, desfavorables.

Analizando exclusivamente las reclamaciones presentada en 2005 que entraban plenamente en el ámbito de competencia del Defensor del Cliente, se pone de

manifiesto que un 53% estuvieron centradas en temas de calidad de los productos y servicios suministrados por la Compañía, y un 31% en cuestiones de cobro y facturación, mientras que el 16% restante por otros temas.

Entre los objetivos principales del Defensor del cliente de Endesa se encuentra el establecimiento de relaciones fluidas de colaboración e intercambio de experiencias con otras instituciones relacionadas de una u otra forma con sus actividades y la contribución a la mejora de la atención que la Compañía presta a sus clientes.

Estos objetivos quedaron claramente ilustrados en la celebración de una Jornada sobre la calidad de los servicios públicos, organizada por Fecsa Endesa y la Oficina del Defensor del Cliente en Barcelona, con el título de "La calidad de los servicios públicos a examen. El servicio eléctrico" en julio de 2005.

Una de las principales ventajas de esta figura que Endesa ha puesto a disposición de sus clientes es que sus funciones no son sólo paliativas, en el sentido de encontrar soluciones equitativas a determinadas diferencias que pueden surgir entre la Compañía y alguno de sus clientes, sino que debe servir para que Endesa encuentre nuevas vías de conocimiento de las necesidades y expectativas de sus clientes y fórmulas para mejorar sus servicios de atención comercial.

El Defensor del Cliente aprovecha las reuniones de mediación entre clientes y Empresa y los textos de sus propias resoluciones para plantear recomendaciones a Endesa en tal sentido. Las recomendaciones formuladas por el Defensor son transformadas por la empresa en actuaciones concretas.

Colectivo: **EMPLEADOS**

**Mecanismos clásicos:** encuestas clima laboral, intranet, guías de acogida, buzón de sugerencias, comité de empresa (representación sindical), revistas internas, boletines



Mecanismo	Casos prácticos	Empresa	Canal	Más...
Voluntariado corporativo	Programa de Voluntariado Corporativo	Grupo Eroski,	Iniciativas	<a href="http://www.fundacioneroski.es/web/es/solidaridad/2006/09/19/720.php">www.fundacioneroski.es/web/es/solidaridad/2006/09/19/720.php</a>
	Premio al Mejor Proyecto de Voluntariado Corporativo	Ericsson		<a href="http://www.empresaysociedad.org/FEYS/es/SalaDePrensa/boletin/Bol_20051102/ericssonfundacionbipbip_021105.htm">www.empresaysociedad.org/FEYS/es/SalaDePrensa/boletin/Bol_20051102/ericssonfundacionbipbip_021105.htm</a>
Cultura corporativa	Desafío español 2007 para empleados	Iberdrola		<a href="http://institucional.apmadrid.es/ACM_Upload/279AOV4942006.pdf">institucional.apmadrid.es/ACM_Upload/279AOV4942006.pdf</a> (pag. 25-26)
	Ética inversora	Telefónica		<a href="http://www.telefonica.es/informeanual/esp/pdf/06Empleados.pdf">www.telefonica.es/informeanual/esp/pdf/06Empleados.pdf</a>
	Certificación SA8000	Acciona Facility Services	Sistemas de gestión	<a href="http://www.acciona.es/htmlAsoc/Memoria/DocumentosInteractivos2005/Esp/Acciona_rs_2005_esp/index.htm">www.acciona.es/htmlAsoc/Memoria/DocumentosInteractivos2005/Esp/Acciona_rs_2005_esp/index.htm</a> (pag. 30)
REE		<a href="http://www.fundacionentorno.org/notis/doc.asp?ID=3619">www.fundacionentorno.org/notis/doc.asp?ID=3619</a>		
Comunicación interna	Canal de Comunicación "hablemos"	Unión Fenosa	Buzón	<a href="http://www.unionfenosa.es/webuf/ShowContent.do?contenido=RSC_02_06&amp;audiencia=1">www.unionfenosa.es/webuf/ShowContent.do?contenido=RSC_02_06&amp;audiencia=1</a> (pag. 26)
	Reuniones Presidente con empleados	Iberdrola	Entrevistas	<a href="http://institucional.apmadrid.es/ACM_Upload/279AOV4942006.pdf">institucional.apmadrid.es/ACM_Upload/279AOV4942006.pdf</a> (pag. 14)
		Inditex	Rotación de empleados	PENDIENTE
Participación en la gestión	Fundación Laboral de la Construcción	<u>CNC, MCA-UGT, y Fecoma-CC.OO.</u>	Entidad sectorial externa	<a href="http://www.fundacionlaboral.org/web/esp/informacion.asp?selec=162923&amp;padre=Menu1">www.fundacionlaboral.org/web/esp/informacion.asp?selec=162923&amp;padre=Menu1</a>
	Gestión de Cliente interno	CEMEX	Sistema de gestión	<a href="http://www.cemex.es/sp/pdf/search=%22cliente%20interno%2C%20memoria%20sostenibilidad%22">http://www.cemex.es/sp/pdf/search=%22cliente%20interno%2C%20memoria%20sostenibilidad%22</a> (pag. 43)
		REE		<a href="http://www.ree.es/rc/pdf/memoriasocial_REE_2005_v2.pdf">http://www.ree.es/rc/pdf/memoriasocial_REE_2005_v2.pdf</a> (pag. 34)

Colectivo: **MERCADO DE CAPITALES** (bancos, inversores institucionales, gestores de carteras, analistas, accionistas)

**Mecanismos clásicos:** Road shows, convenciones

Mecanismo	Casos prácticos	Empresa	Canal	Más...
Valoración intangibles	Índices bursátiles	DJSI	Bolsa	<a href="http://www.sustainability-indexes.com/">www.sustainability-indexes.com/</a>
		FTSE4Good		<a href="http://www.ftse.com/Indices/FTSE4Good_Index_Series/index.jsp">www.ftse.com/Indices/FTSE4Good_Index_Series/index.jsp</a>
Atención al accionista	Oficina de atención al accionista	Varias	Web, teléfono, dirección electrónica	
Votación remota	Voto electrónico	REE	Web	<a href="http://www.ree.es/apps/index_dinamico.asp?menu=/accionistas/menu_acc.htm&amp;principal=/accionistas/junta/voto.htm">www.ree.es/apps/index_dinamico.asp?menu=/accionistas/menu_acc.htm&amp;principal=/accionistas/junta/voto.htm</a>

Colectivo: **CADENA DE SUMINISTRO** (proveedores y subcontratas)

**Mecanismos clásicos:** Control y seguimiento (códigos de conducta + auditorías)

Mecanismo	Casos prácticos	Empresa	Canal	Más...
TIC	REPRO (Aguiles)	Mercado eléctrico	Portales sectoriales	<a href="http://www.achilles.com/Spain/services/RePro+for+Buyers/overview.htm">www.achilles.com/Spain/services/RePro+for+Buyers/overview.htm</a>
	Obralia	Sector construcción		<a href="http://www.obralia.com/">www.obralia.com/</a>
Diálogo y participación	Evaluación de la satisfacción	ACCIONA FACILITY SERVICES	Encuestas	<a href="http://www.acciona.es/htmlAsoc/Memoria/DocumentosInteractivos2005/Esp/Acciona_rs_2005_esp/index.htm">www.acciona.es/htmlAsoc/Memoria/DocumentosInteractivos2005/Esp/Acciona_rs_2005_esp/index.htm</a> (pag. 83)
	Participación en Comité de Calidad	ACCIONA AIRPORT SERVICES	Comités mixtos	
Reconocimiento	e+5 Política de compra Starbucks		Sistema de calificación e incentivo	<a href="http://www.emas5.com">www.emas5.com</a>
				<a href="http://www.starbucks.es/IntlCMS/Templates/Content/SocialResponsibility/CSROneImage.aspx?NRMODE=Published&amp;NRNODEGUID=%7bD4611FE8-4163-4276-9342-6112FA3B51F5%7d&amp;NRORIGINALURL=%2fes-es%2f_Social%2bResponsibility%2f_Social%2bResponsibilities%2fCoffee%2bSourcing%2bGuidelines%2ehtm&amp;NRCACHEHINT=Guest&amp;AspxAutoDetectCookieSupport=1">www.starbucks.es/IntlCMS/Templates/Content/SocialResponsibility/CSROneImage.aspx?NRMODE=Published&amp;NRNODEGUID=%7bD4611FE8-4163-4276-9342-6112FA3B51F5%7d&amp;NRORIGINALURL=%2fes-es%2f_Social%2bResponsibility%2f_Social%2bResponsibilities%2fCoffee%2bSourcing%2bGuidelines%2ehtm&amp;NRCACHEHINT=Guest&amp;AspxAutoDetectCookieSupport=1</a>
Apoyo	Principios de conducta	IBM	Soporte formativo	<a href="http://www03.ibm.com/procurement/proweb.nsf/objectdocswebview/fileibm+supplier+conduct+principles+guidelines+spanish/\$file/search=%22Principios%20de%20la%20cadena%20de%20suministro%3A%20Directrices%22">www03.ibm.com/procurement/proweb.nsf/objectdocswebview/fileibm+supplier+conduct+principles+guidelines+spanish/\$file/search=%22Principios%20de%20la%20cadena%20de%20suministro%3A%20Directrices%22</a>
Integración	Cuadro de mando	Nike	Auditorías de código de conducta	<a href="http://www.nike.com/nikebiz/gc/r/fy04/docs/FY04_Nike_CR_report_full.pdf">www.nike.com/nikebiz/gc/r/fy04/docs/FY04_Nike_CR_report_full.pdf</a> (pag. 42)

#### **e+5. GAS NATURAL, ERICSSON, COCA COLA Y GRUPO EROSKI**

**El** objetivo del Programa e+5 es ayudar a las empresas proveedoras a avanzar de forma gradual en la implantación de sistemas de gestión ambiental. El Programa e+5 es una iniciativa para ayudar a las empresas proveedoras a implantar un sistema de gestión ambiental mediante un esquema dividido en fases. Por ello, la empresa no tendrá ya que esperar a la certificación ISO 14001 para exhibir la mejora ambiental alcanzada ante sus clientes, sino que podrá hacerlo desde el principio. El programa se dirige a dos tipos de empresas: empresas proveedoras que no han implantado un sistema de gestión ambiental, o que bien, habiéndolo intentado, han abandonado el proceso por la gran cantidad de requisitos a cumplir o recursos a dedicar **y** empresas cliente interesadas en valorar el comportamiento ambiental de sus proveedores para asegurar que las empresas con las que trabajan lo hacen de forma ambientalmente responsable. La existencia de un sistema compatible con la ISO 14001, pero que posibilita la emisión de calificaciones intermedias, permitirá a las empresas cliente conocer en todo momento la mejora ambiental de sus proveedores.

**Impacto:** El programa e+5 ha formado a más de 500 empresas. Se han realizado 85 auditorías a empresas proveedoras.

Colectivo: **AGENTES SOCIALES** (sindicatos, medios, grupos de presión)

**Mecanismos clásicos:** denuncias, boycotts, parternariado

Mecanismo	Casos prácticos	Empresa	Canal	Más...
Participación en Gobierno Corporativo	Stakeholder Fiduciary	BSR	Consejo Bicameral	<a href="http://www.bsr.org/meta/BSR_AW_Corporate_Boards.pdf">www.bsr.org/meta/BSR_AW_Corporate_Boards.pdf</a>
Activismo accionarial	Hedge Fund	Bolsa alemana	Presión a Comisión reguladora de valores	<a href="http://www.cincodias.com/articulo/mercados/Miedo/activismo/accionarial/agresivo/cdsdi/20050906cdscdimer_5/Tes/">www.cincodias.com/articulo/mercados/Miedo/activismo/accionarial/agresivo/cdsdi/20050906cdscdimer_5/Tes/</a>
		OPAS	Junta de accionistas	<a href="http://www.empresaysociedad.org/FEYS/es/SalaDePrensa/ArticulosDeOpinion/2006/09/20060918_QkEmW7rE11Y.htm">www.empresaysociedad.org/FEYS/es/SalaDePrensa/ArticulosDeOpinion/2006/09/20060918_QkEmW7rE11Y.htm</a>
Plataformas de diálogo	Ethical Trading Initiative	Inditex	Reuniones	<a href="http://www.inditex.com/es/responsabilidad_corporativa/sostenibilidad/resumen_sostenibilidad">www.inditex.com/es/responsabilidad_corporativa/sostenibilidad/resumen_sostenibilidad</a> (pag. 54)
Alianzas	Cumbre de Johannesburgo	Greenpeace -WBCSD	Call for action	<a href="http://archive.greenpeace.org/earthsummit/wbcds/">archive.greenpeace.org/earthsummit/wbcds/</a>
	Promoción de productos	WWF/Adena	Comercial	<a href="http://www.wwf.es/empresas_promocion_mantas.php">www.wwf.es/empresas_promocion_mantas.php</a>
Escrutinios	Informe memorias IBEX 2003 y 2004	Observatorio RSC	Informe	<a href="http://www.observatoriorsc.org">www.observatoriorsc.org</a>
	Evaluación de la empresa de sus stakeholders	Nike	Informe independiente	<a href="http://www.nike.com/nikebiz/gc/r/fy04/docs/FY04_Nike_CR_report_full.pdf">www.nike.com/nikebiz/gc/r/fy04/docs/FY04_Nike_CR_report_full.pdf</a> (pag. 30)
		H&M	Comunidad RSC	<a href="http://www.eyemag.se/core/items/200604/826/HM_CSR_2005.pdf">www.eyemag.se/core/items/200604/826/HM_CSR_2005.pdf</a> (pag. 43)

Colectivo: **GOBIERNOS (EU, Estatal, Autonómico, Municipal)**

Mecanismo	Casos prácticos	Empresa	Canal	Más...
Diálogo	CSR alliance	UE	High-level meetings con UE	<a href="http://www.unice.org/Content/Default.asp?PageID=395&amp;ParentLayoutID=773&amp;LayoutID=790&amp;IsChildPage=True">www.unice.org/Content/Default.asp?PageID=395&amp;ParentLayoutID=773&amp;LayoutID=790&amp;IsChildPage=True</a>
	European Multistakeholder Forum	UE	High-level meetings, round tables	<a href="http://forum.europa.eu.int/irc/empl/csr_eu_multi_stakeholder_forum/info/data/en/csr%20ems%20forum.htm">forum.europa.eu.int/irc/empl/csr_eu_multi_stakeholder_forum/info/data/en/csr%20ems%20forum.htm</a>
	Foro de expertos en RSE	MTAS	Sesiones de trabajo	<a href="http://www.mtas.es/Empleo/economia-soc/NoticiasDoc/NoticiasPortada/IVSesionForoRSE.pdf">www.mtas.es/Empleo/economia-soc/NoticiasDoc/NoticiasPortada/IVSesionForoRSE.pdf</a>
Acuerdos	Acuerdos sectoriales voluntarios	MMA y CCAA	Convenio públicos	<a href="http://www.eper-es.es/data/docs/fondo%20documental/acuerdosvoluntarios1.pdf">www.eper-es.es/data/docs/fondo%20documental/acuerdosvoluntarios1.pdf</a>

## GRUPO TRAGSA

### Eficiencia de la comunicación

#### Descripción:

La creciente intervención de la sociedad demandando mayor responsabilidad a las empresas, está transformando su manera de competir. Antes competían para vender. Ahora, deberán competir para ser seleccionadas para la compra. La responsabilidad social corporativa (RSC) contribuye a atraer al cliente por provocar la identificación del ciudadano, el reconocimiento de la sociedad, la confianza de los grupos de interés, la reputación de la marca y la discriminación de la competencia.

Las ventajas de la RSC redundan en una mejora de la competitividad de las empresas que ven cómo los clientes optan por elegir aquellas que promueven iniciativas sociales, ambientales y además son transparentes en su comunicación con todas las partes interesadas (*stakeholders*).

Dentro de las iniciativas de RSC, la elaboración de "Memorias de Sostenibilidad" constituye el vehículo más empleado para informar a las partes interesadas sobre el comportamiento y los compromisos adquiridos por las empresas en las tres dimensiones de la sostenibilidad.

Una Memoria de estas características debe tener la mayor difusión posible, por lo que entendemos que es de vital importancia la forma en que ésta llegue a sus potenciales stakeholders. Una de ellas, es la difusión de la Memoria mediante su presentación y distribución en Simposios, Congresos, Jornadas, etc. relacionadas con la sostenibilidad, constituyendo una manera eficiente de lograr estos objetivos. A modo de ejemplo, un Congreso de la relevancia del CONAMA, es un marco idóneo, por su gran repercusión social y la afluencia de personal técnico especializado en materia de sostenibilidad, que permite amplificar la difusión y, por tanto, la eficiencia de la información aportada.

La estrategia propuesta por el Grupo Tragsa es la de presentar la Memoria de Sostenibilidad en eventos, que por la gran afluencia de personas interesadas y concededoras de estas iniciativas, constituyen un amplificador de la información y la mejora de la eficiencia de la misma.

**Impacto:** Mejora de la eficiencia de la comunicación mediante la presentación y distribución de Memorias de Sostenibilidad en foros de gran afluencia de expertos.

### ESTÍMULO A LA LECTURA DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD RENFE - MACHMIND

Una vez vistos los múltiples y novedosos canales de comunicación, es evidente que la memoria de sostenibilidad, en formato papel o electrónico, no es el mejor canal. Hemos estudiado algunos motivos por los que se leen poco las memorias:

- Es un informe excesivamente largo.
- Muy técnico y de difícil comprensión.

- Difícilmente interesa entero al mismo grupo.
- Datos muy tratados, con lo que es difícil saber de dónde salen.
- En grandes empresas, los datos a nivel local deberían estar más desglosados (por sector, por empresa, etc.).
- Etc.

Por ello, dentro del Grupo de Trabajo, hemos pensado en varias posibilidades para hacer las memorias más cercanas y atractivas al usuario final:

- Utilización de índices más explicativos, ya que la mayoría de las memorias de sostenibilidad utilizan un índice GRI, no entendible por los distintos grupos de interés.
- Utilización de un cuadro identificando a los distintos grupos de interés y los capítulos o partes de la memoria que podían tener mayor relevancia para ellos. Hasta ahora, muchas de las memorias publicadas, utilizan cuadros con la identificación de stakeholders y los indicadores que podrían serles de interés, señalando las páginas donde se pueden encontrar dichos indicadores. Esto no lleva a una lectura fácil y con un orden, ya que solo se ven datos de forma independiente.
- Por último, hacer una *"guía de lectura"*, para que cada grupo de interés pueda leer de una forma ordenada y lógica, aquéllas partes de la memoria que son de su interés. Esta última idea, ha sido aceptada por el grupo de trabajo y contrastada con la opinión de varias empresas externas al mismo.

Las conclusiones del Grupo de Trabajo GT21 a la problemática planteada sobre si las Memorias de Sostenibilidad son poco leídas, son complicadas de entender, la dificultad de encontrar los datos que interesan y el poco retorno de información para su mejora hacia las empresas que las emiten, se acordó que sería útil el elaborar un documento como Guía de Lectura que tuviera en cuenta a las distintas partes interesadas en las mismas.

La Guía de Lectura deberá ser un instrumento sencillo que además de facilitar la lectura de la Memoria, ayude a crear interés, simplifique la visión global que tienen éstas por otra más práctica de la parte de la Organización que a cada grupo de interés.

La Guía de Lectura, debe ser un documento que debe de acompañar a las Memorias Sostenibilidad, para sensibilizar en la importancia de las mismas, facilitar y encontrar el contenido que interesa y servir de índice ampliado a la propia Memoria.

### **Propuesta simplificada de una Guía de Lectura**

#### **Bloque I**

Cuestiones planteadas	Respuestas
¿Qué es el desarrollo sostenible?	El concepto desarrollo sostenible viene determinado por: - La asunción del espíritu de la "Carta de la Tierra"

	<p>(resultado de la Cumbre de la Tierra celebrada en Río de Janeiro en 1992. La última versión de la Carta de la Tierra se aprobó en París en marzo de 2000),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De los principios recogidos en el "Global Compact" (la idea de un Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de responsabilidad social de las empresas, fue lanzada por el Secretario General de la ONU, ante el World Economic Forum en Davos el 31 de enero de 1999). Se propone que las empresas asuman, como una parte integral de su estrategia y de sus actuaciones, unos principios de conducta respetuosa con los Derechos Humanos, las Condiciones Laborales y el Medio Ambiente), y</li> <li>- El espíritu del "Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas". Presentado en Bruselas en julio de 2001. Pretende fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas.</li> </ul> <p>Se ha aceptado, generalmente, como definición de desarrollo sostenible, la dada en el "Informe Brundtland" de 1987: el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades.</p>
<p>¿Qué es el Global Reporting Initiative, GRI?</p>	<p><b>Guía del GRI (Global Reporting Initiative).</b>- El grupo fundador del GRI lo constituyen 27 organizaciones que se comprometieron con el <i>Global Reporting Initiative</i> en la elaboración y difusión de la "Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad".</p> <p>Esta Guía constituye un marco para presentar memorias sobre el desempeño económico, ambiental y social de las organizaciones informantes. En ella:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presentan principios y contenidos específicos que sirven de orientación para la elaboración, a nivel organización, de memorias de sostenibilidad;</li> <li>• Se ayuda a las organizaciones a presentar una visión equilibrada y razonable de su actuación económica, ambiental y social;</li> <li>• Se promueve la posibilidad de comparación de memorias de sostenibilidad a la vez que se toma en cuenta la utilidad de presentar la información a distintas organizaciones, muchas de las cuales realizan operaciones importantes en distintas partes del mundo;</li> <li>• Se apoyan la evaluación comparativa y la valoración de la sostenibilidad en lo referente a códigos, normas de actuación e iniciativas voluntarias; y</li> <li>• Se pretende facilitar la interacción con las partes interesadas.</li> </ul>



	<p>La Guía del GRI <b>no</b> constituye</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un código ni una serie de principios de conducta;</li> <li>• Una pauta de actuación (por ejemplo, objetivo de emisiones de un agente contaminante concreto).</li> <li>• Un sistema de gestión.</li> </ul> <p>La Guía del GRI tampoco</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilita instrucciones para el diseño de sistemas de elaboración de memorias ni de gestión interna de datos de las organizaciones.</li> <li>• Ofrece metodologías para la elaboración de memorias, ni para su control ni verificación.</li> </ul>
<p>¿Cuáles son los principios del desarrollo sostenible?</p>	<p>Ideas que implica el desarrollo sostenible:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El desarrollo tiene una dimensión económica, social y ambiental, y sólo será sostenible si se logra el equilibrio entre los distintos factores que influyen en la calidad de vida.</li> <li>2) La generación actual tiene la obligación, frente a las generaciones futuras, de dejar suficientes recursos para que puedan disfrutar, al menos, del mismo grado de bienestar que ellos.</li> </ol> <p>De la conjunción de las tres corrientes: la necesidad de un desarrollo perdurable, la conciencia ambiental y la sensibilidad social, ha aflorado un nuevo paradigma, global e integrador: el desarrollo sostenible.</p> <p>Como tarea y horizonte común que es el desarrollo sostenible ha de ser asumido por la sociedad en pleno.</p> <p>Para fijar esta definición en el contexto de la empresa quizá deberíamos decir <b>“desarrollo sostenible de los procesos de negocio”</b></p>

## Bloque II

<p>¿Qué es una Memoria de Sostenibilidad?</p>	<p>Documento que informa, de forma equilibrada y razonable, de las actividades y resultados de la empresa en los ámbitos económico, social y medioambiental. El objetivo, además de informar, es obtener, bien una reputación corporativa alta, bien una discriminación positiva de las partes interesadas en su toma de decisiones.</p>
<p>¿Cómo está estructurada?</p>	<p><b>Contenido de la Memoria de Sostenibilidad</b></p>

	<p>1.- Visión y estrategia          2.- Perfil de la Organización          3.- Estructura de gobierno y sistemas de gestión          4.- Índice          5.- Indicadores de desempeño              Indicadores de desempeño económico              Indicadores de desempeño ambiental              Indicadores de desempeño social</p> <p>1. <i>Visión y estrategia</i>: descripción de la estrategia con respecto a la sostenibilidad en la que se incluye una declaración del presidente de la organización.          2. <i>Perfil de la Organización</i>: visión general de la estructura y las operaciones de la organización informante, y del alcance de la memoria.          3. <i>Estructura de gobierno y sistemas de gestión</i>: análisis de la estructura y la política de la organización, así como de sus sistemas de gestión y sus esfuerzos por comprometerse con las partes interesadas.          4. <i>Índice</i>: tabla elaborada por la organización en la que se señala en qué lugar de la memoria se puede encontrar la información que aparece en la memoria.          5. <i>Indicadores de desempeño</i>: medidas de los impactos o efectos causados por la organización; se clasifican en indicadores integrados, económicos, ambientales y sociales.</p>
¿Cuáles son los indicadores clave?	<p>Son aquellos que, en términos generales, tienen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Más interés para la mayoría de las organizaciones</li> <li>2. Más relevancia para las partes interesadas</li> </ol>

### Bloque III

¿Qué puedo encontrar en los Indicadores Económicos?	<p>Entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los ingresos</li> <li>- Detalles de los resultados de explotación</li> <li>- La distribución de la cuota de mercado</li> <li>- La evolución de los precios</li> <li>- Los gastos y servicios externos</li> <li>- Detalles de las inversiones</li> <li>- Los proveedores más representativos</li> <li>- .../...</li> </ul>
¿Qué puedo encontrar en los Indicadores Ambientales?	<p>Entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El consumo de materiales</li> <li>- El consumo de energía y su origen primario</li> <li>- El consumo de agua</li> <li>- La biodiversidad</li> <li>- Las emisiones a la atmósfera</li> <li>- La producción de residuos</li> <li>- El cumplimiento ambiental</li> <li>- .../...</li> </ul>

<p>¿Qué puedo encontrar en los Indicadores Sociales?</p>	<p>Entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La distribución de la plantilla por grupos salariales y su evolución</li> <li>- La distribución de gastos salariales por conceptos</li> <li>- Los beneficios sociales para empleados</li> <li>- La productividad laboral</li> <li>- Los canales de comunicación con los empleados y la representatividad</li> <li>- La seguridad y la salud laboral</li> <li>- Los planes de formación y planes de carrera</li> <li>- La igualdad de oportunidades</li> <li>- La seguridad y la PRL.</li> <li>- .../...</li> </ul>
--	---

#### Bloque IV

<p>¿Qué puedo encontrar como <u>MIS</u> Indicadores Clave?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los resultados de la organización</li> <li>- Los ingresos</li> <li>- Los costes de energía</li> <li>- Los costes de personal</li> <li>- La productividad laboral</li> <li>- La accidentabilidad laboral</li> <li>- La formación</li> <li>- Las inversiones en material</li> <li>- Las inversiones en seguridad y salud</li> <li>- La emisión de gases de efecto invernadero</li> <li>- El ahorro a la sociedad por externalidades</li> </ul>
--	---

#### Bloque V

<p>¿En que se puede mejorar esta Memoria de Sostenibilidad?</p>	<p>Envía tus aportaciones y sugerencias de mejora de esta Memoria de Sostenibilidad a:</p> <p><b>abcdef@organizacion.es</b></p>
---	---

#### AENA

Partimos de que las Memorias de Sostenibilidad constituyen un canal de comunicación, a través del cual la empresa mide, divulga y rinde cuentas frente a grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de la organización con respecto al objetivo del desarrollo sostenible, adquiriendo un compromiso con las partes interesadas y permitiendo la mejora y promoción de su imagen corporativa.

En este sentido, cada vez más empresas españolas se encuentran integrando la elaboración de las Memorias de Sostenibilidad, entre su estrategia empresarial, mostrando el perfil de la empresa, acciones, objetivos y resultados en términos de

sostenibilidad. Pero las memorias son realmente un documento cuya consulta se realice con fluidez?, es decir, son realmente leídas las memorias de sostenibilidad?. A este respecto otra pregunta que nos surge es quien son los lectores potenciales de las memorias y cual es la mejor manera de conseguir captar su interés. Ante estas preguntas nos hemos encontrado con evidencias que nos hacen pensar que el formato de las actuales memorias no motiva al lector a una lectura fluida, de manera que trata a todos los lectores por igual, sin promover una lectura parcial del documento en función de la información que realmente interesa al grupo de interés al que pertenece el lector.

Dichas dudas coinciden con las conclusiones extraídas de la Conferencia organizada en Ámsterdam, que tuvo lugar a principios del mes de octubre, con motivo de la presentación de la tercera generación de estándares del Global Reporting Initiative (GRI), en la que se trataron aspectos relacionados no solo en cuanto al fin de las memorias de sostenibilidad sino también a la determinación del tipo de público para los cuales éstas se elaboran. Asimismo valoraron el hecho de que para muchas compañías les resulta complicado hacer llegar su compromiso a través de Informes y memorias que muchos de sus públicos no leen.

Es por todo ello que encontramos falta de efectividad en los canales de difusión existentes, en relación a la promoción de la lectura de las memorias de sostenibilidad, por lo que este grupo de trabajo ha considerado interesante el fomentar la elaboración de una guía de lectura de las memorias de sostenibilidad que a modo de índice guiado consiga dirigir al lector hacia la información que realmente le interesa, filtrando aquella que le pueda ser irrelevante.

En este sentido, cada memoria incluiría un documento anexo en el cual, el lector en función del grupo de interés al cual pertenece, tendría una lectura guiada hacia la información que va a proporcionarle un conocimiento práctico de lo que busca al leer dicha memoria. Dicha guía supondría una herramienta de apoyo a la lectura de las memorias de sostenibilidad, favoreciendo la transmisión de los compromisos existentes en dichos documentos.

Así por ejemplo, si el lector pertenece a un grupo sindical, encontraría relevante la información referida a los datos de contratación de la empresa, resultados de las encuestas de clima laboral, modelo de gestión de recursos humanos, datos de siniestralidad laboral, etc... mientras que los englobados como clientes de la empresa encontrarán más interesante los aspectos relativos a las prácticas ambientales o los datos económicos de la misma.

Conociendo las necesidades y expectativas de los principales grupos de interés, se trataría de hacer para los mismos, un "recorrido" guiado por la memoria de sostenibilidad que consiga dirigir al lector hacia la información que, a priori, es relevante para él, filtrando aquellas partes de la memoria con menor interés para el mismo.

Una guía de lectura sólo es un instrumento que debe facilitar la lectura, ayudar a crear el interés y que nos simplifique, tener una visión global de la parte de la organización que nos es de interés.

En realidad, cada grupo de interés va a leer distintos documentos que están englobados en uno mismo.

De esta forma, los lectores no tienen que mirar el índice para ver qué apartados pueden ser interesantes o no para ellos, facilitándoles mucho la lectura.

Una vez terminado dicho recorrido, se les pide que, a través de un test o un correo electrónico o cualquier medio de comunicación habitual que dicho stakeholder tenga con la organización, comunique su grado de afinidad con los datos que se le presentan: qué mejoraría, qué le gustaría haber encontrado en la memoria y no ha visto, al igual que si quitaría algo que no considera de interés.

Con esto queremos comprobar, si conseguimos mayor feedback de los grupos de interés sobre la memoria y así poder mejorarlas.

## **RENFE CERCANÍAS**

### **Un tren de valores**

Con el objetivo de dar a conocer su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, Renfe ha puesto en marcha la iniciativa "Un tren de valores Renfe Mercancías" para concienciar a la ciudadanía y difundir a nivel nacional ocho proyectos de ONG's de carácter social. Se trata de un tren itinerante de mercancías en el que cada contenedor representa a cada una de las ONGs con sus proyectos. través de la difusión pública de dichos proyectos la iniciativa pretende que se puedan recabar los fondos necesarios para su cumplimiento.

Esta acción se enmarca dentro del Compromiso Social de Renfe y es el resultado de la campaña del "Día de un tren de valores Renfe" que se celebró el pasado 28 de noviembre de 2005. Durante dicha jornada por cada usuario que realizó un viaje en cualquier tren de Renfe, la empresa presupuestó un euro para la creación de un fondo para el desarrollo y la puesta en marcha de iniciativas sociales, culturales y medioambientales durante 2006. Igualmente, se les invitó a los clientes, a participar a través de la página Web de Renfe, con el fin de que aportarán ideas y votarán al respecto de cuáles eran los compromisos que más se ajustaban a su sensibilidad.

Impacto: En medios de comunicación se publicaron 124 noticias en prensa papel (47 páginas aproximadamente), 43 noticias en prensa digital (43 páginas digitales), 100 noticias en radio (11 horas, 21 minutos), 67 noticias en TV (4 horas, 3 minutos). Asimismo durante la duración de esta acción accedieron 14.416 usuarios únicos, que visitaron 34.680 páginas.

**Finaliza** este documento "resumen" del trabajo de un grupo entusiasta de trabajadores natos a los que hemos tenido la suerte de compartir una vía que cristaliza este documento preliminar base de la versión definitiva del Documento del Grupo de Trabajo 21. en orden a facilitar la verdadera **comunicación** en línea con el lema elegido para este encuentro:

**¿COMUNICAMOS? ¡COMUNICATE!**

## **7.- JORNADA CONAMA8 y CONCLUSIONES**

**JORNADA:**

La jornada del 27 de noviembre contó con una participación entusiasta de casi un centenar de asistentes.

La presentación de las perspectivas de los interlocutores sociales invitados por el GT21 fue de un gran valor en contraste de opiniones. Se inicia una línea de trabajo que convendría, a nuestro parecer, continuar en posteriores ediciones.

Los relatores del segundo bloque, la comparativa de Guías GRI, tenían la difícil misión de sintetizar los cambios que ofrece G3 respecto del estándar existente; cumplieron con creces su cometido aportando elementos que en el coloquio posterior fueron objeto de animadas aportaciones de los asistentes poniendo de relieve, a modo de conclusión, la existencia de claroscuros en la nueva formulación de G3.

Todo ello, sin perder de vista el enfoque nuclear del tema:

como motivar la lectura de la Memoria de Sostenibilidad y conocer la retroalimentación que procede, en tanto que la memoria de sostenibilidad constituye un instrumento de comunicación oneroso y cuya eficiencia es tan contrastada como necesaria.

Abre el tercer bloque la exposición ordenada de las experiencias de comunicación llevadas a cabo por empresas de nuestro entorno, de tal forma que constituye, por sí misma, un elemento de alto interés para efectuar un bechmarking en orden a la mejora de las acciones efectuadas por una compañía.

Con mayor grado de detalle, destacó como ingredientes de una mejor comunicabilidad: la presentación de acciones en base a “preguntar antes de informar” y la formulación de guías de lectura simplificada, adaptadas al perfil de los diferentes interlocutores. Todo ello debatido en el tiempo del coloquio posterior.

## **CONCLUSIONES:**

Bloque 1:

a) La necesidad de aumentar la participación de los interlocutores sociales en el proceso de elaboración y definición de la Memoria de Sostenibilidad de cada compañía. Ampliamente refrendado en el coloquio posterior.

Bloque 2:

b) La inclusión de protocolos técnicos en G3 favorece la precisión y la comparabilidad de las memorias de sostenibilidad, atributos, todos ellos, a potenciar en la definición, presentación, lectura y uso de las informaciones contenidas en las Memorias de Sostenibilidad.

c) La reestructuración de indicadores supone un reto a la organización de la empresa para el aprovechamiento de la capacidad de comunicación que presentan los indicadores sociales, ambientales y económicos. En todos ellos será preciso

analizar con mayor grado de profundidad y exigencia del señalado en G3 para incorporar, en la medida de lo posible, indicadores más precisos y de mayor nivel de agregación y representatividad, propios de un cambio de paradigma en la asunción de responsabilidades. Aspecto especialmente interesante en los indicadores económicos susceptibles de superar la limitación impuesta por las valoraciones financieras.

### Bloque 3:

La enumeración de experiencias de comunicación evidencia la necesidad de compartir, incorporar nuevas y/o contrastadas acciones en orden a favorecer la comunicación entre empresa y sus agentes de interés.

d) Constituye una acción operativa validada “preguntar primero para informar posteriormente” Acción que tiene por objeto conocer las expectativas de los grupos de interlocutores sociales identificados por la empresa respecto al desarrollo de modelos, de actuaciones, y de gestión sostenible.

Identificar ¿qué esperan los grupos de interés de cada empresa ¿, dentro del marco de la sostenibilidad se lleva a cabo para validar los temas de interés, detectar nuevos temas que preocupen y definir indicadores eficientes de cada uno de ellos. Proceso en la línea de mejora continua que bien pudiera adaptarse a las necesidades de cualquier empresa.

e) Realzar la posibilidad de utilizar el Registro Mercantil y el Registro de la Propiedad como canales vinculantes de la comunicación de la empresa con sus interlocutores. (Ver documento técnico adjunto)

f) La inclusión de guías de lectura que simplifiquen los indicadores a conocer, atendiendo a un perfil típico de cada uno de los agentes de interés se propone como un elemento potenciador de la lectura de las memorias de sostenibilidad. Inclusión unánimemente aceptada por todos los asistentes en el coloquio posterior.

A modo de conclusión final, anotamos la necesidad de continuar los foros de intercambio de experiencias, entre ellos el grupo de trabajo 21, como medio de comunicación y participación social. Medio que se perfila como un elemento clave en los procesos de mejora continua de la Memoria de Sostenibilidad.

Madrid, diciembre de 2006

## **Anexo núm. 1**

DOCUMENTO TECNICO del COLEGIO DE REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD, MERCANTILES Y DE BIENES MUEBLES DE ESPAÑA.

SECRETARIADO DE MEDIO AMBIENTE Y SERVICIO DE INFORMACIÓN Y DE ESTUDIOS AMBIENTALES.

**EL REGISTRO MERCANTIL EN APOYO A LA INFORMACIÓN AMBIENTAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE. En apoyo de las Memórias de Sostenibilidad.**

Secretariado de Medio Ambiente y Servicio de Estudios e Información Territorial y Ambiental del Colegio de Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles de España.

Juan Ignacio Madrid Alonso. Registrador Mercantil.

Josep Ll. Salazar. Ambientalista.

17 de Octubre de 2006.

El Registro Mercantil es un registro de empresarios, en el que se abre un archivo particular a cada empresario o comerciante, sea individual o social, haciendo constar en dicho archivo, u hoja del empresario, el conjunto de circunstancias relativas a su composición, funcionamiento y actividad, cuyo conocimiento por la



comunidad es preciso para dar seguridad al tráfico mercantil, fundamental para el funcionamiento de la economía de mercado.

## INFORMACIÓN MEDIO AMBIENTE EN LOS REGISTROS MERCANTILES-

### Derecho medioambiental y Registro Mercantil-

#### 1.-Introducción.-

El objetivo de las actividades relativas a integrar la información ambiental en la información registral es el de establecer un modelo efectivo de colaboración de los registros públicos en la garantía de las políticas medioambientales, siguiendo las recomendaciones de un proyecto patrocinado por la Agencia Europea del Medio Ambiente -Comunidad Europea- y efectuado por el Colegio de Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles de España, que elaboró el informe "Medio Ambiente y Publicidad Registral. El Registro de la Propiedad y Mercantil como instrumento al servicio de la Sostenibilidad". El informe está publicado en Español y en Inglés y disponible en las páginas web: [www.registradores.org](http://www.registradores.org) (abrir Medio Ambiente y luego Expert's Corner).

En el campo del Registro Mercantil, se han estudiado instrumentos de carácter voluntario de gestión ambiental como son la EMAS (Sistema Europeo de Auditoría Ambiental), la ISO 14001, y el etiquetaje ecológico de productos y servicios, además de dar apoyo para un mejor y más fácil cumplimiento de las medidas obligatorias de información ambiental en el depósito de cuentas anuales de las empresas, según establece la actual normativa española ambiental. Un medio idóneo para difundir cuando una empresa se ha incorporado a un sistema voluntario de gestión ambiental, el hecho que sus productos o servicios han obtenido una etiqueta o distintivo de calidad ambiental.

En todos los casos, tanto en los Registros de la Propiedad como en los Registros Mercantiles, la finalidad de éstas actividades es que las Oficinas Registrales sean también lugares de información ambiental específica y dar un mejor servicio a los particulares y a las empresas en sus obligaciones medioambientales, concienciando a todos los ciudadanos en la necesidad de contribuir a un desarrollo sostenible y apoyando a las autoridades ambientales a aplicar las obligaciones de la legislación ambiental de la Comunidad Europea relativa a la información ambiental (Directiva de acceso a la información ambiental y la integración del Convenio de Aarhus -Comisión Económica para Europa de las Naciones Unidas- sobre información ambiental, participación pública y acceso a la justicia en temas ambientales, como se ha explicado anteriormente en detalle.

Es doctrina comúnmente admitida en materia de derecho medioambiental que el desuso, la desuetudo, es el mayor peligro de las normas jurídicas que hacen referencia a la preservación o a la mejora del medio ambiente. Por ese motivo una de las técnicas jurídicas que es necesario potenciar para lograr la eficacia de la normativa medioambiental es la participación ciudadana, de tal manera que sean los propios ciudadanos los que se constituyan en garantes de que por parte de las instancias implicadas se cumplan dichas normas.

Ahora bien, es evidente que no puede haber participación ciudadana sin una adecuada información, es decir, sin que el público esté al tanto, al menos en líneas generales, de la normativa medioambiental y de sus consecuencias jurídicas concretas. De modo que la publicidad se viene a convertir en un instrumento, en una técnica jurídica, que el Derecho medioambiental debe utilizar intensamente a los efectos de garantizar su propia eficacia.

Por otra parte es evidente que la eficacia de las limitaciones que la normativa medioambiental impone o la de las consecuencias de dicha normativa, por ejemplo, pasa muchas veces por otorgar a esas limitaciones o consecuencias efectos erga omnes, es decir, por conseguir que unas u otras afecten no tanto a la persona con quien la Administración competente se ha entendido, sino a todos, porque han quedado de algún modo vinculados a la finca o actividad o empresa a que se refieren y eso con independencia de quien sea en cada momento su propietario.

Podrían ponerse numerosos ejemplos de esa conveniencia de otorgar efectos erga omnes a las limitaciones medioambientales:

- Así, por ejemplo, la Administración impone al propietario de una parcela que ha estado destinada durante años a una actividad industrial muy contaminante la obligación de su descontaminación; ahora bien, si esa obligación no se convierte en un derecho real que grave sobre la finca en cuestión, no afectará a los posteriores propietarios de la finca afectada.
- La administración impone una multa a determinado empresario por incumplimiento de sus actividades medioambientales. Si dicho empresario no paga y transmite su empresa, no habrá manera de obligar a pagar la multa al adquirente de aquélla.

## 2.- Derecho medioambiental y Registros Jurídicos.-

Ahora bien, el otorgamiento de eficacia erga omnes a los derechos o situaciones jurídicas pasa, en los sistemas jurídicos avanzados, por las instituciones de publicidad, pues así lo exigen los principios, que suelen tener rango constitucional, de seguridad jurídica y de seguridad de los tráficos jurídico inmobiliario y mercantil. Sólo puede afectar a terceros aquello que ha sido previamente y debidamente publicado en dichas instituciones habilitadas por el Estado. De manera que, lógicamente, para que las limitaciones medioambientales afecten a terceros, deben publicarse en los registros públicos adecuados.

Por otra parte, es evidente la creciente importancia económica de las limitaciones de carácter medioambiental. De manera que si se quiere que las instituciones de publicidad sigan cumpliendo su papel de dar a conocer a los terceros interesados el verdadero estado de titularidad y cargas de los bienes inmuebles y el verdadero estado económico de las empresas, es imprescindible el incorporar a los archivos de esas instituciones de publicidad las consecuencias del derecho medioambiental. No hacerlo así tiene como consecuencia indeseable el disgregar la información relativa a una finca o empresa en una pluralidad de archivos u oficinas, que los terceros interesados tendrían que consultar en cada caso, con el consiguiente encarecimiento innecesario de los costes de información previos a las transacciones y la consiguiente disminución de la eficiencia del sistema económico.

Por todos esos motivos las instituciones por excelencia de publicidad que son los Registros de la propiedad y los Registros mercantiles tiene un indudable papel que jugar en el ámbito del derecho medioambiental, al que pueden prestar un indudable servicio. Más aún si se tienen en cuenta factores como son: a) su dilatada experiencia en el campo de la publicidad de derechos y situaciones jurídicas, b) el hecho de que en los registros se utilicen las últimas tecnologías de la información, y c) que, además, los registros de la propiedad y mercantiles constituyen una red de oficinas distribuidas por todo el territorio europeo con una gran proximidad al ciudadano.

Indudablemente las funciones y la colaboración que pueden prestar al derecho medioambiental los distintos Registros son distintas según los casos, pues son distintas las funciones y las características del Registro Mercantil, del Registro de bienes muebles y del Registro de la propiedad inmueble.

En efecto, el Registro de la propiedad inmueble es un registro cuya unidad fundamental de trabajo es la finca (una porción del territorio) en el que se inscriben los derechos o los contratos (según los sistemas) que afectan a los bienes inmuebles. El Registro mercantil, por el contrario, es un registro de personas, en el que se inscriben las situaciones jurídicas que afectan a los comerciantes, sean éstos personas físicas, personas jurídicas (sociedades) u otro tipo de entidades (como fondos de pensiones o de inversión, por ejemplo). Y el Registro de Bienes muebles, en el sistema legislativo español, es un registro de determinadas titularidades sobre bienes muebles (que incluye desde las aeronaves, los buques o la maquinaria industrial, hasta los derechos de garantía constituidos sobre stocks o sobre cosechas o ganado o las titularidades o gravámenes sobre acciones o participaciones en sociedades) y en el que también se inscriben, en la sección correspondiente, las condiciones generales de la contratación.

### 3.- Medioambiente y Registro Mercantil.-

Análisis de las utilidades que el Registro Mercantil y el Registro de Bienes Muebles, puede tener en el ámbito al Derecho medioambiental, dejando aparte ahora las que pueda prestar el registro de la propiedad inmueble. El motivo de haber reunido en una misma ponencia a ambos registros, Mercantil y de Bienes Muebles, siendo ambos de características y de contenido tan distintos es del de que ambos registros se llevan en la actualidad, funcionalmente, en la misma oficina, en las oficinas de los Registros Mercantiles. Sin embargo, debido precisamente a esa fundamental diversidad de ambos Registros, habrá que tratar de uno y de otro separadamente.

El Registro Mercantil, como ha quedado dicho antes, es un Registro de personas, en el que se inscriben los actos jurídicos que afectan a la vida jurídica de los

empresarios, ya sean comerciantes individuales, ya sean sociedades mercantiles, es por tanto un registro de empresarios. A pesar de que, en efecto, el origen del Registro Mercantil es la vida del comercio, sin embargo, lo cierto es que se ha ido produciendo una ampliación de su ámbito funcional de tal modo que se inscriben en el Registro Mercantil, al lado de los actos jurídicos que afectan a la vida de los empresarios en general y de las sociedades mercantiles en particular, también los que afectan a la vida de otros muchos sujetos o patrimonios que casi lo son y que tienen una importancia creciente en la vida económica aunque, a veces, no sean estrictamente empresarios mercantiles, como son las Cajas de Ahorro, los fondos de pensiones, los fondos de inversión o las agrupaciones de empresas.

En el Registro Mercantil se lleva pues, un archivo para cada sujeto que actúa en la vida económica, y en él se hacen constar, para hacerlos públicos, los datos de su actividad que interesan a los terceros que pueden llegar a tratar con él: capital social, modificaciones estructurales, cargos y órganos de representación, apoderados, incidencias judiciales o administrativas de la vida de la empresa, etc.. Además en el Registro Mercantil se depositan anualmente las cuentas de los sujetos inscritos, con cuyo acto de depósito las cuentas se hacen públicas y se legalizan sus libros. El Registro Mercantil cumple también otras funciones como la de nombramiento de expertos independientes para la valoración de activos que van a aportarse a sociedades en los casos previstos en las leyes y de auditores en los casos también previstos en que lo soliciten los socios minoritarios. Ese conjunto de funciones hace que el Registro Mercantil sea, por así decir, el centro fundamental de publicidad de la vida de las sociedades mercantiles y de otros sujetos análogos.

Teniendo en cuenta ese papel del Registro Mercantil en la vida societaria, y con relación al Derecho medioambiental, no cabe duda de que el Registro mercantil puede ser un instrumento idóneo, seguramente el más idóneo, para dar publicidad a las normas, limitaciones, actuaciones administrativas o judiciales o de otro orden que tengan origen en el derecho medioambiental y que afecten a las empresas, y ello a través del procedimiento de hacer constar en el historial jurídico de las

personas físicas o jurídicas o entidades inscritas las situaciones o actuaciones medioambientales a las que se crea necesario o conveniente dotar de una adecuada publicidad.

El efecto de la publicidad en cuanto institución jurídica es el de una presunción: es decir, la ley entiende que determinados datos son conocidos por todos aunque, de hecho, no lo hayan sido o no lo sean; y presumido ese conocimiento, la ley establece que esos datos surten efectos frente a todos. Ahora bien esa presunción, para no ser arbitraria, no puede basarse en una absoluta ficción. Es decir, la ley no puede dar por supuesto que todos conocen datos que no se han publicado en absoluto. Por eso los efectos de la publicidad tienen que ir precedidos siempre de alguna publicación. Esa publicación va desde la de las leyes en el BOE – que permite luego sentar la norma de que la ignorancia de hecho de las leyes no exime de un cumplimiento- a la publicación de datos en los Registros públicos en general y en los Registros de la Propiedad y Mercantil en particular.

Hay que elegir con cuidado el lugar en que se realice la publicación de los datos medioambientales, para conseguir que la publicidad que se efectúa, no sea meramente legal, sino lo más efectiva posible. Y hay que insistir en que el Registro Mercantil es un lugar especialmente adecuado a estos efectos, en lo que se refiere a los datos medioambientales que afectan a las empresas, pues la publicidad que se realiza en dicho Registro Mercantil alcanza un plus de efectividad debido a las sinergias que se derivan de la concentración de funciones en la misma oficina o institución. Esto sin contar con que, además, muchos de los datos medioambientales que es necesario o conveniente publicar, no son, como veremos enseguida, más que modulaciones de los datos jurídicos que ya en la actualidad se publican en el Registro Mercantil.

No puede encerrarse la realidad, que se modifica y evoluciona constantemente en una lista cerrada. En ese sentido el elenco de las situaciones o actuaciones de origen medioambiental que afectan a empresarios mercantiles o a otras entidades

inscritas en los Registros Mercantiles y a las que puede quizá interesar dar publicidad a través de éstos, debe ser, indudablemente, abierto. Con todo, quizá pueden, esas situaciones, clasificarse, a efectos de una adecuada aproximación, en dos grupos:

- a) Actuaciones administrativas o judiciales.- Es decir, resoluciones adoptadas por los órganos competentes de la Administración o Judiciales en cuestiones medioambientales.
- b) Auditorías Medioambientales del Sistema Europea de Auditorias Ambientales EMAS (Environmental Management and Auditing Scheme) que en España son otorgados por las Consejerías responsables de medio ambiente de las Comunidades Autónomas.- Es el dar publicidad a través de los Registros Mercantiles de los aspectos que tengan que ver con la realización de auditorías medioambientales, ya sea el hacer pública la incorporación de una determinada empresa a los sistemas voluntarios de auditoría medioambiental (EMAS), ya sea el desarrollo o las consecuencias de dicha incorporación.
- c) Constancia de datos medioambientales en las cuentas anuales de las sociedades y demás entidades inscritas.- Indudablemente en la contabilidad de las empresas, cada vez más, partidas que tienen origen en normas o necesidades medioambientales. Las cuentas anuales de los sujetos inscritos en el registro Mercantil se depositan en éste anualmente en modelos preestablecidos y desde el momento de dicho depósito son públicas. Pues bien se trataría de que en dichos modelos oficialmente aprobados constasen dichas partidas de origen o trascendencia medioambiental con la suficiente separación.
- d) Derechos o situaciones jurídicas de origen medioambiental que pueden hacerse constar en el registro de Bienes Muebles y especialmente el comercio de los derechos de emisión.- En los protocolos internacionales se contempla como un instrumento importante de preservación del medio ambiente el comercio de los derechos de emisión. Ahora bien, para que dicho comercio sea posible, es imprescindible dotar a los

derechos de emisión de una adecuada publicidad. Y esta podría realizarse, como luego veremos, a través del Registro de Bienes Muebles.

Estudiemos, separadamente y con un cierto detenimiento, cada uno de estos grupos de actuaciones.

- Constancia en el Registro Mercantil de las medidas Administrativas o Judiciales que se deriven de actuaciones medioambientales.-

Esas actuaciones Administrativas o Judiciales pueden ser:

1) “preventivas”, como adopción de medidas de advertencia o de prevención, 2) “negativas”, como incoación de expedientes sancionadores o imposición ya firme de sanciones, o 3) “positivas”, como la concesión por parte de las administraciones competentes de certificados medioambientales o concesión de subvenciones o préstamos públicos o privados para determinados proyectos medioambientales.

Es evidente y casi no exige comentarios la conveniencia, en determinados casos, de la “publicidad” registral para esas medidas administrativas y judiciales, en cuanto que dicha publicidad da conocimiento de dichas medidas al público en general, entre cuyo público están los proveedores y los potenciales clientes de la empresa de que se trate. En ese sentido la publicidad registral implica un importante reforzamiento, y también un agravamiento, de las sanciones y, por eso, dicha publicidad puede multiplicar, por ejemplo, el efecto disuasorio de las normas sancionadoras. De igual manera la publicidad registral refuerza los efectos de las actuaciones “positivas”, como la expedición de los certificados medioambientales y pueden contribuir a reforzar la mejora de imagen que de la empresa frente a su clientela.



Queda clara pues la conveniencia de que exista prevista en la legislación la posibilidad de que determinadas medidas administrativas o judiciales en materia de derecho medioambiental puedan acceder al Registro Mercantil como sistema de publicidad más idóneo.

En cualquier caso, entendemos que, en esta materia, debe imponerse un criterio de prudencia a la hora de determinar las medidas a las que es conveniente dotar del “complemento” o del “reforzamiento” que supone la publicidad registral y cuáles no están necesitadas de esa publicidad, pues en algunos supuestos esa publicidad, por ejemplo de una sanción, puede ser un agravamiento innecesario de la misma y, en cualquier caso, tampoco es conveniente, a menos que se estime necesario, aumentar desmesuradamente el contenido de la publicidad del Registro Mercantil, pues no debe olvidarse que un exceso de información puede ir en detrimento de la claridad de la información que se proporciona y en perjuicio, por consiguiente de la eficacia del sistema de seguridad jurídica preventiva a que el Registro Mercantil, al fin y al cabo, sirve.

Las reformas legislativas a realizar para que sea posible el acceso al Registro Mercantil de este tipo de datos o actuaciones no serán muy intensas y a veces puede que ni siquiera sean necesarias, pues bastará en muchos casos la aplicación de las normas ya existentes que regulan el acceso al Registro de actuaciones administrativas o judiciales.

#### 4.- Registro Mercantil y Auditorías Medioambientales.-

El Reglamento del Consejo 1836/93 de 29 de Junio de 1993 permite a las empresas del sector industrial adherirse voluntariamente a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales. Dicha norma se ha visto afectada por la Decisión 264/97 de 16 de Abril sobre reconocimiento de procedimientos de certificación y por la decisión 265/97 de 16 de Abril sobre reconocimiento de la norma internacional ISO 14001.

Toda empresa que participe en ese sistema comunitario de gestión y mejora medioambientales debe adoptar una política medioambiental en que se definan objetivos y principios de actuación de la empresa en esa materia, efectuar un análisis medioambiental de sus centros de actividades, establecer un sistema de gestión medioambiental, realizar una declaración medioambiental y realizar periódicamente una auditoría medioambiental.

La verificación de todos esos elementos debe realizarse por un verificador medioambiental acreditado e independiente de la empresa, estableciéndose en el reglamento de la CEE que cada Estado miembro debe establecer un sistema de acreditación de esos verificadores, remitiendo una lista de los verificadores acreditados a la Comisión, que, con esos envíos, publicará una lista competa en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas. Lista que ya ha sido objeto de publicación.

Se establece en dicho reglamento, por otra parte, la inclusión de las empresas que hayan participado en el sistema de auditoría medioambiental en un registro que, al efecto, deben mantener los organismos competentes.

Desde su puesta en marcha en 1995 el sistema europeo de auditoría medioambiental, llamado habitualmente EMAS (Environmental Management and Auditing Scheme) ha tenido una implantación creciente y esperanzadora, de modo que aumenta exponencialmente de año en año el número de empresas certificadas por el sistema EMAS. Lo mismo ocurre, en mayor número, dado su mayor ámbito de implantación, con el sistema ISO de certificación medioambiental, cuya validez, por otra parte, en la Unión Europea viene admitida en los términos de la decisión 265/97 de 16 de Abril antes citada.

Lo que ahora se está iniciando en base a los Convenios Marco de Colaboración con las Administraciones Ambientales y en particular con las de las Comunidades Autónomas es que se incorpore voluntariamente, si los empresarios los desean, el otorgamiento de la auditoría ambiental (EMAS), los datos referentes a esas auditorías medioambientales en el Registro Mercantil, o a aquel organismo de cada

uno de los Estados miembros en que se registra el historial jurídico de la vida de las sociedades.

Esa incorporación tiene varios pasos:

- 1) la publicación al Registro, en primer lugar, del hecho de que una determinada sociedad o empresario se ha incorporado voluntariamente al sistema de auditoría medioambiental. Para lo cual habría que presentar al Registro la solicitud de inscripción de dicho dato por parte de la sociedad o empresa de que se trate, acompañada de los documentos que, según la legislación de la Unión europea y la de cada Estado, acredite fehacientemente que, en efecto, dicha incorporación se ha producido.
- 2) la inscripción del nombramiento del auditor medioambiental, es decir el verificador externo que, elegido de entre los que están oficialmente acreditados para realizar esta función, va a controlar el grado de cumplimiento por parte de la empresa de sus compromisos medioambientales. Naturalmente no sería posible la inscripción del nombramiento de un auditor sin previa comprobación de que dicho auditor está en efecto incluido en las listas oficiales de auditores autorizados.
- 3) El depósito periódico en el Registro Mercantil de las auditorías medioambientales, para las empresas que, efectivamente, se han incorporado al sistema de auditoría medioambiental y respecto de las cuales dicha incorporación ya consta inscrita y que tienen inscrito el nombramiento de auditor medioambiental en el Registro Mercantil, de acuerdo con lo indicado en los anteriores apartados 1 y 2. Este depósito sería a los meros efectos de hacer público el contenido de esas auditorías, sin que por parte de un organismo eminentemente jurídico como es el Registro Mercantil se deba realizar un control de su contenido para el que no sería competente. Y podría seguir las pautas y los criterios que se siguen en el depósito anual de las cuentas de las sociedades.

Ciertamente puede en principio parecer que esta constancia de todos esos datos en el Registro Mercantil es ociosa o incluso que viene a duplicar la publicidad que ya se otorga a esas decisiones mediante, por ejemplo de la publicación en los Boletines Oficiales correspondientes de los listados de empresas incorporadas a los sistemas de auditoría medioambiental, de los listados de empresas certificadas o de los listados de auditores autorizados o en los registros administrativos. Ahora bien, lo cierto es que la publicación de esos datos en el Registro Mercantil, como registro Jurídico que es, tiene, desde el punto de vista de la publicidad, indudables ventajas:

- porque no se puede olvidar que el centro de publicidad de la vida jurídica y contable de las empresas es el Registro Mercantil y que, por consiguiente, desde el punto de vista una mayor eficacia de la publicidad y de facilitar el acceso a los datos por parte de los ciudadanos, tiene interés el centralizar lo más posible en un punto la información referente a las empresas, evitando tener que acudir a distintos centros para obtener una información que podrían obtener en un solo lugar.

- porque alguno de los datos en juego, como por ejemplo, cuál es el concreto auditor medioambiental de una sociedad o cuál es el contenido de las auditorías medioambientales realizadas no son objeto, en la actualidad, de una adecuada publicidad.

La incorporación al Registro Mercantil da pues, publicidad a datos que hasta ahora no la tienen y, en cualquier caso facilitara enormemente la consulta y el conocimiento público de esos datos.

#### 5.- LA INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LAS CUENTAS ANUALES.

Los impactos medioambientales negativos del actual modelo de desarrollo económico han alcanzado un nivel tal que ha surgido una cada vez más viva y exigente conciencia social de la necesidad de arbitrar instrumentos que lleven a un modelo de desarrollo sostenible. Lo que comenzó siendo una reclamación de grupos de opinión con frecuencia marginales se ha convertido en política de todos los partidos y de todos los gobiernos, hasta tal punto que el tema del respeto y la protección del medio ambiente se configura, en la actualidad, como uno de los pilares de la política de la Unión Europea.

Los gobiernos, para garantizar el respeto y la preservación del medio ambiente han adoptado muy diferentes clases de medidas. Entre ellas están las coercitivas que, o bien imponen limitaciones a la actividad de las empresas (por ejemplo, prohibiendo realizar actividades consideradas contaminantes o exigiendo para realizarlas el cumplimiento de requisitos que tienen con frecuencia un alto coste económico), o bien obligan a los sujetos de la actividad económica a hacerse cargo de los costes que lleva consigo el aminorar el impacto medioambiental negativo de su actividad (por ejemplo, obligando a adoptar mecanismos que disminuyan las emisiones contaminantes o haciéndose cargo de la depuración del medio natural contaminado por la actividad empresarial).

Como consecuencia de la aplicación de esa normativa de protección del medio ambiente, las empresas se han visto obligadas a asumir el coste económico de los impactos medioambientales que generan en forma de costes, de inversiones o de riesgos. Esas consecuencias económicas que la legislación medioambiental tiene para las empresas deben tener y de hecho tienen su reflejo en la contabilidad de éstas. Ahora bien, aunque esto viene sucediendo, lo cierto es que los registros contables correspondientes a gastos, inversiones o provisiones de origen medioambiental han venido apareciendo diluidos entre el resto de la información financiera. De modo que del examen de las cuentas públicas de las empresas no es fácil, y a veces sencillamente no es posible, saber cuál es el grado de compromiso medioambiental de la empresa, ni qué peso y qué repercusiones tiene su estructura económica y en su funcionamiento las exigencias del cumplimiento de la normativa medioambiental.

Sin embargo la tendencia legislativa es lógicamente la de explicitar el origen y finalidad de esas partidas contables. Y ello no tanto no sólo por mejorar el control por parte de la Administración del grado de cumplimiento de la legislación medioambiental, sino también por hacer más efectivo el principio de transparencia en virtud del cual las cuentas de las empresas deben dar una imagen fiel de su patrimonio y de su gestión y teniendo en cuenta además que según la doctrina mayoritaria en la actualidad, se considera que una adecuada gestión de los aspectos medioambientales de la actividad empresarial es un índice importante de la eficiencia de la gestión de la propia empresa.

### - Normas sobre Sectores Especiales.

Entre nosotros, el primer paso legislativo hacia esa explicitación en las cuentas anuales de las empresas del carácter medioambiental de determinadas partidas o registros contables se dio en el Real Decreto 437/98 de 20 de Marzo, que aprueba la adaptación del Plan General de Contabilidad al Sector Eléctrico y que incluyó un punto en la memoria que exige que la información sobre costes, inversiones, provisiones o contingencias de carácter medioambiental aparezca separada del resto.

Posteriormente, y abundando en el mismo sentido, otras adaptaciones del Plan General de Contabilidad, por ejemplo, a las sociedades concesionarias de autopistas, túneles y otras vías de peaje (en O.M. de 10 de Diciembre de 1998), a

las empresas de saneamiento y abastecimiento de aguas (O.M. de 10 de diciembre de 1998), también obligan a informar con una nota en la Memoria de contenido idéntico.

*- Aplicabilidad general de la normativa de información medioambiental a las empresas*

*La importancia de las normas citadas es mucho mayor si se tiene en cuenta que son de aplicación no sólo a los sectores que quedan dichos, sino a la totalidad de las empresas españolas e incluso también a las entidades sin ánimo de lucro. Y ello no sólo por la razón de analogía, pues los impactos medioambientales de la actividad empresarial son comunes a cualquier actividad empresarial y no se circunscriben a las empresas de esos sectores, sino también porque esa aplicabilidad general se establece expresamente en la norma que contiene la adaptación del PGC al Sector Eléctrico (RD 437/98 de 20 de Marzo, antes citado) que en su Introducción dice:*

*“Entre las especialidades previstas en el texto legal destaca... la inclusión de información relativa a las actuaciones empresariales con incidencia sobre el medio ambiente. Este último aspecto, a pesar de introducirse en esta adaptación sectorial, se considera de aplicación general, al entender que la información a que se hace referencia, si bien se establece para el sector eléctrico de forma específica, no supone más que una serie de precisiones al respecto de los contenidos del Plan General de Contabilidad; fundamentalmente de informaciones a incluir en la memoria, así como de ser objeto de provisión para riesgos y gastos determinados aspectos relativos al impacto medioambiental”.*

*Dicho criterio se vio ratificado por la Orden del Ministerio de Justicia de 30 de Abril de 1999 por la que se modifica la de 14 de Enero de 1994 que aprobaba los modelos de presentación de cuentas anuales en el Registro Mercantil, en la que se introdujo que la memoria, tanto en su versión normal como en la abreviada, debía contener una nota de información medioambiental.*

*En el mismo sentido se define la Orden de Ministerio de Justicia de 8 de Octubre del 2001 (BOE de 9 de Noviembre), por la que se aprueban los modelos de presentación y depósito en el Registro Mercantil.*

*Además, la Resolución de 25 de Marzo de 2002 del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (BOE de 4 de Abril) desarrolla, según indica en su exposición de motivos, los aspectos relativos a la contabilidad medioambiental incorporados a nuestro derecho contable por el RD 437/1998 de 20 de Marzo, tantas veces citado, y en su norma Primera establece que “La presente Resolución será de aplicación con carácter general para el reconocimiento, valoración e información de las cuestiones medioambientales que sean necesarias para que las cuentas anuales individuales y, en su caso, consolidadas, ofrezcan una imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del sujeto contable”. Y aclara, en su exposición de motivos, que esa aplicabilidad general supone que es aplicable la norma también a las entidades sin ánimo de lucro.*

*Hay que citar también la Recomendación de la Comisión Europea de 30 de Mayo de 2001, a la que, en parte, como hemos visto, se ha adelantado la legislación española, que “recomienda a los Estados miembros que garanticen que, para los periodos contables que comiencen en el plazo de doce meses a partir de la citada recomendación y para los periodos contables sucesivos, las empresas incluidas en la Cuarta y Séptima Directivas, relativas al Derecho de Sociedades (Directivas 78/660 y 83/349 CEE) apliquen las disposiciones prevenidas en la propia recomendación en la preparación de las cuentas anuales y consolidadas, así como del informe anual y del informe anual consolidado”. Y asimismo, la Propuesta de Decisión presentada por la Comisión al Parlamento y al Consejo Europeos por la que se establece el sexto programa Comunitario de Acción en materia de Medio ambiente para el período 2001-2010, en la que se contempla expresamente la incorporación de datos medioambientales a los estados financieros anuales de las empresas.*

*-Contenido de la información medioambiental a consignar en las cuentas de las empresas*

*La Orden de 8 de Octubre de 2001 que aprueba los modelos de cuentas anuales que se depositan en el Registro Mercantil contiene un epígrafe 18 para la Memoria normal y un epígrafe 10 para la memoria abreviada indicando que el contenido de la información medioambiental debe ser el siguiente:*

*“18. Información sobre medio ambiente.*

*Se facilitará información sobre:*

- Descripción y características de los sistemas, equipos e instalaciones más significativos incorporados al inmovilizado material, cuyo fin sea la minimización del impacto medioambiental y la protección y mejora del medio ambiente, indicando en todos los casos su destino.
- Gastos incurridos en el ejercicio cuyo fin sea la protección y mejora del medio ambiente, distinguiendo los gastos de carácter ordinario y aquellos otros de naturaleza extraordinaria, indicando en todos los casos su destino.
- Riesgos y gastos cubiertos por las provisiones correspondientes a actuaciones medioambientales, con especial indicación de los derivados de litigios en curso, indemnizaciones y otros: se señalará para cada provisión:
  - Saldo inicial.
  - Dotaciones.
  - Aplicaciones.
  - Saldo final.
- Contingencias relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente, incluyendo los riesgos transferidos a otras entidades, sistema de evaluación de la estimación y factores de los que depende, con indicación de los eventuales efectos en el patrimonio y en los resultados; en su caso, se indicarán las razones que impiden esta evaluación, así como los riesgos máximos y mínimos.
- **IMPORTANTE:** Este epígrafe no está normalizado. Se deberá consignar en una hoja aparte e intercalar en el apartado que corresponda de la Memoria.”

“10. Información sobre medio ambiente.

Se facilitará información sobre:

- Descripción y características de los sistemas, equipos e instalaciones más significativos incorporados al inmovilizado material, cuyo fin sea la minimización del impacto medioambiental y la protección y mejora del medio ambiente, indicando su naturaleza, destino, así como el valor contable y la correspondiente amortización acumulada de los mismos, siempre que pueda determinarse de forma individualizada.
- Gastos incurridos en el ejercicio cuyo fin sea la protección y mejora del medio ambiente, distinguiendo los gastos de carácter ordinario y aquellos otros de naturaleza extraordinaria, indicando en todos los casos su destino.
- Riesgos y gastos cubiertos por las provisiones correspondientes a actuaciones medioambientales, con especial indicación de los derivados de litigios en curso, indemnizaciones y otros; se señalará para cada provisión:
  - Saldo inicial.
  - Dotaciones.
  - Aplicaciones.
  - Saldo final.
- Contingencias relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente, incluyendo los riesgos transferidos a otras entidades, sistema de evaluación de la estimación y factores de los que depende, con indicación de los eventuales efectos en el patrimonio y en los resultados; en su caso, se indicarán las razones que impiden esta evaluación así como los riesgos máximos y mínimos.
- **IMPORTANTE:** Este epígrafe no está normalizado. Se deberá consignar en una hoja aparte e intercalar en el apartado que corresponda de la Memoria.”

- Forma de incorporar a las cuentas anuales la información medioambiental

Ya hemos visto que, de acuerdo con las disposiciones citadas, la información medioambiental se incorpora a las cuentas anuales en la memoria. Ahora bien, tal y como expresa dicha Orden de 8 de Octubre de 2001, en la nota final a ambos epígrafes 18 y 10 que ha quedado antes transcrita, dicha incorporación debe realizarse consignando esos datos “en una hoja aparte”, y además, intercalándola en el apartado que corresponda a la memoria.

Esa incorporación en una hoja aparte es una exigencia que tiende, indudablemente a resaltar la importancia de la información medioambiental, dotándole de independencia y otorgando a esa información medioambiental una mayor accesibilidad, evitando el problema, que antes ha quedado señalado, de que la información sobre aspectos medioambientales quedase confundida entre el conjunto de datos de las cuentas de las empresas.

La información medioambiental se configura, por consiguiente, como un documento más de las cuentas anuales, anexo a la Memoria, que hay que presentar con los demás de presentación obligatoria para su depósito en el Registro Mercantil.

La falta de información medioambiental constituye un defecto subsanable que impide el depósito de cuentas en el Registro (R. DGRN de 4 de febrero de 2005). La simple omisión de indicación en la memoria no presume la inexistencia de hechos ambientales relevantes.

- El informe de auditoría y la información medioambiental de las cuentas anuales

*En cuanto al informe del auditor que, en su caso, acompañe a las cuentas anuales propias o consolidadas, dicho informe debe, lógicamente, entrar a valorar los aspectos que correspondan de la información medioambiental que, con arreglo a la normativa que queda dicha, debe incorporarse a dichas cuentas.*

*En efecto, toda la información que contienen las cuentas anuales de las empresas debe ser verificada por el auditor de cuentas. El auditor debe opinar no únicamente sobre la correcta valoración de las inversiones, gastos, provisiones, etc. ..., sino, además, emitir un juicio acerca de la correcta consideración de las partidas contables de que se trate así como de carácter medioambiental. Todo ello sin perjuicio de que, a efectos de emitir su juicio, el auditor pueda necesitar del auxilio o colaboración de otros expertos.*

*Naturalmente que este informe del auditor de cuentas de la sociedad acerca de la información medioambiental contenida en las cuentas anuales, no debe llevar a confundir la auditoría financiera de las cuentas de las empresas con la auditoría medioambiental, pues así como aquella tiene por finalidad verificar las cuentas anuales y dictaminar si dichas cuentas expresan una imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la empresa o entidad auditada (Cfr. Ley Auditoría de Cuentas, art. 1.2), el objeto de las auditorías medioambientales es acreditar el cumplimiento por parte de la empresa auditada de la legislación medioambiental que le es aplicable.*

- Información medioambiental dentro del informe de gestión

*La Ley 62/2003, de 30 de diciembre aplicable a las cuentas anuales correspondientes a los ejercicios que se inicien a partir del 1 de enero de 2005, introduce un contenido adicional obligatoria del informe de gestión en la nueva redacción dada al art. 202 LSA. Efectivamente, según dice ahora el párrafo primero de dicho artículo, se obliga a incluir "información sobre cuestiones relativas al medioambiente y al personal".*

---

## 6.- PUBLICIDAD REGISTRAL DE LA CUALIFICACION AMBIENTAL:

### SISTEMA EUROPEO DE GESTION Y DE AUDITORIA AMBIENTAL (EMAS) Y ETIQUETADO ECOLÓGICO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Uno de los pilares básicos de toda política medioambiental moderna y que a la sazón disfruta de un expreso reconocimiento en los distintos Programas de Acción Medioambiental de la Unión Europea, es el principio de información ambiental. En aplicación de ese principio, las distintas (todas) Administraciones públicas soportan el deber de garantizar al ciudadano el libre acceso a la información disponible en materia de medio ambiente.

Cualquier interesado, sin necesidad de acreditar un interés especial, tiene derecho a que se le garantice el acceso a ese caudal informativo público a través de los instrumentos técnicos más idóneos. Así lo tiene establecido el



Derecho comunitario en la Directiva 2003/4/CE de 28 de Enero “de acceso público a la información ambiental” y que derogó la Directiva 90/313/CEE del Consejo de 7 de junio de 1990 que en nuestro Derecho es la Ley 38/1995, de 12 de diciembre, sobre derecho de acceso a la información en materia de medio ambiente, todavía vigente pero que será derogada mediante la integración a nuestro Derecho de la mencionada Directiva 2003/4/CE, que amplía los temas de libertad de acceso a la información ambiental. Lo que además de su importancia fundamental respecto al acceso a la información ambiental, es también fundamental para la Responsabilidad Social Corporativa.

El Registro Mercantil es la institución pública cuya función consiste en asegurar, previo control de la regularidad material y formal de los títulos presentados, la publicidad legal de aquellos hechos que, por su relevancia para el tráfico, la Ley considera merecedores de su divulgación pública en beneficio de los terceros que se relacionan con los empresarios inscribibles e inscritos y que deben poder conocerlos. Pues bien, el Registro Mercantil es, por su privilegiada posición en el sistema informativo público, un instrumento idóneo de la política informativa medioambiental.

Mediante su inscripción en el Registro Mercantil se constituyen una parte muy representativa de las entidades que, operando en el mercado, son factores de riesgo medioambiental. Con su actuación, además de incurrir en una eventual responsabilidad por infracciones e ilícitos cometidos, pueden desempeñar un papel socialmente responsable si voluntariamente adoptan medidas de prevención relevantes, e incluso, asumen compromisos y sistemas de prevención y de excelencia medioambiental, cuya divulgación mediante la publicidad registral puede interesar a todos:

- a) A los terceros que entran en relación con la entidad, porque así pueden evaluar el grado de compromiso asumido por los empresarios en esta área tan importante de responsabilidad social corporativa.
- b) A los ciudadanos en general, porque pueden hacer efectivo su derecho al libre acceso a la información medioambiental.
- c) A la propia Administración Medioambiental, porque merced a esta colaboración institucional con el Registro Mercantil, puede descargar su obligación de suministro de información medioambiental de los datos en ella obrantes.
- d) A los propios beneficiarios de los compromisos de cualificación

ambiental debidamente reconocidos por la administración competente, porque el derecho a esa “visibilidad” ciudadana es inherente –el lado amable o positivo de la carga asumida, a la adopción

de los correspondientes sistemas de prevención y aminoración de riesgos o la atribución de la correspondientes etiquetas ecológicas e instrumentos similares.

#### A) CONTENIDO.

Tendrá acceso voluntario al Registro (mediante inscripción en el folio registral para completar los datos identificativos de la correspondiente entidad beneficiaria) y a su publicidad formal, incluso en Internet, la concesión de los correspondientes instrumentos de cualificación ambiental relativos a:

- 1.- Empresas y organizaciones: constancia registral de la asunción del sistema EMAS y
- 2.- Sus productos y servicios: constancia registral de la atribución del Distintivo de garantía de calidad ambiental y/o etiqueta ecológica comunitaria.

#### B) FINALIDAD.

La publicidad registral funciona como mecanismo activo de promoción de la asunción voluntaria de los compromisos de excelencia ambiental garantizando al beneficiario el empleo registral de los instrumentos de identificación pública y como mecanismo de difusión pública de la propia información ambiental.

Quien asume un compromiso medioambiental cuyo reconocimiento que resulta acreditado en título público tiene derecho a hacer constar esta circunstancia entre los datos identificativos de la entidad que obran en el propio Registro Mercantil. A tal efecto, el Registro añade en la correspondiente hoja de inscripción un dato adicional. El reconocimiento registral es un “premio” debido a quien voluntariamente asume el correspondiente compromiso en materia tan importante para la responsabilidad social corporativa.

Los terceros que consultan el Registro tienen derecho a conocer -y a evaluar- las empresas en atención a los compromisos ambientales que puedan haber asumido así como tienen derecho a conocer las vicisitudes (suspensiones o cancelaciones) de los correspondientes reconocimientos. En toda publicidad formal que se solicite de la entidad por terceros interesados, en soporte papel o en soporte electrónico, el Registrador informará y en su caso certificará de los correspondientes extremos. De esta manera, el Registro Mercantil, como organismos colaborador de la administración ambiental competente que es la Generalitat, asegura el derecho del ciudadano al libre acceso a los datos medioambientales que obran en las administraciones públicas.

**C) PUBLICIDAD REGISTRAL POTESTATIVA DE LA INCORPORACIÓN (VOLUNTARIA) AL SISTEMA EMAS.**

1.- La incorporación de una entidad inscrita en el Registro Mercantil, o de sus organismos, establecimientos o centros de trabajo, al sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental (en lo sucesivo EMAS) podrá hacerse constar en el Registro Mercantil competente: el correspondiente al domicilio de la entidad. Serán igualmente inscribibles las correspondientes prórrogas de la incorporación y la modificación de sus condiciones.

2.- Servirá de título inscribible la correspondiente resolución administrativa firme en cuya virtud se declara haberse producido la incorporación de la organización de que se trate al Registro administrativo EMAS. La revocación de la integración se hará constar en el Registro mediante el correspondiente título administrativo comunicado al Registrador por la administración competente.

3.- Asimismo, se podrá inscribir en el Registro Mercantil, la declaración medioambiental validada a que se refiere el artículo 3 del Reglamento 761/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo. A tal efecto, se acompañará testimonio validado por el verificador acreditado de la correspondiente declaración.

4.- En la inscripción que se practique en la hoja de la entidad se harán constar como mínimo las siguientes circunstancias: identificación de la entidad inscrita o de su organización o centro de trabajo incorporado al EMAS así como los datos que identifiquen dicha incorporación; el periodo de validez de la incorporación y, por fin, en su caso, la correspondiente declaración medioambiental.

5.- Practicada la inscripción, el Registrador Mercantil dará publicidad formal de este hecho por los medios habituales, incluso a través del correspondiente portal en la red.

6.- La entidad que voluntariamente hubiere inscrito la correspondiente integración en el sistema EMAS podrá también hacer constar en el Registro Mercantil el nombramiento por el órgano competente de los verificadores medioambientales acreditados. Igualmente, podrá depositar, para su incorporación en el expediente de las cuentas anuales depositadas, los correspondientes informes emitidos ("auditoría medioambiental").

**D) PUBLICIDAD REGISTRAL DE LA ATRIBUCIÓN DE IDENTIFICADORES DE CALIDAD MEDIOAMBIENTAL A LOS PRODUCTOS FABRICADOS Y**

## SERVICIOS PRESTADOS POR LAS ENTIDADES INSCRITAS EN LOS REGISTROS MERCANTILES.

1. Es igualmente inscribible, con carácter voluntario, en el Registro Mercantil indicado en el apartado anterior, la concesión -y su correspondiente prórroga- de la etiqueta ecológica comunitaria a que se refieren el Reglamento nº 1980/2000 del Parlamento y del Consejo, de 17 de julio de 2000, para cuya concesión es competente la Consejería de Medio Ambiente de la Comunidad de Madrid a través de la Dirección General de Calidad Ambiental, conforme a lo establecido en el Decreto 255/92 de 13 de octubre.

2. La inscripción se practicará en la hoja de la entidad inscrita solicitante en virtud del correspondiente contrato tipo suscrito entre la administración concedente y la entidad debidamente firmado por esta última en el caso de la etiqueta ecológica comunitaria. En la inscripción se harán constar, además del periodo de validez de la concesión, las circunstancias esenciales de dicho contrato de utilización ecológica con identificación bastante del producto al que se refiere.

3. La revocación de la atribución, o sus modificaciones sobrevenidas se hará constar en el Registro mediante el correspondiente título administrativo comunicado, incluso telemáticamente, al Registrador por la administración competente.

4. Practicada la inscripción, el Registrador Mercantil dará publicidad formal de este hecho por los medios habituales, incluso a través del correspondiente portal en la red.

Colegio de Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles de España.- Información y formularios disponibles en [www.registradores.org](http://www.registradores.org) (abrir servicios: medio ambiente).

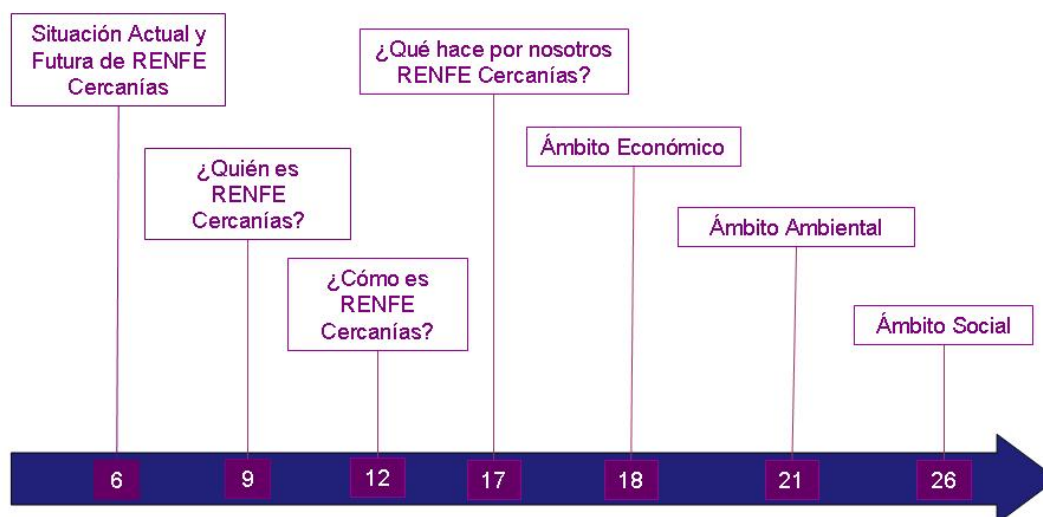
## **Anexo núm. 2**

### **Presentación guías de lectura**

**ESTÍMULO A LAS LECTURAS DE LAS  
MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD**

## EJEMPLO: GUÍA DE LECTURA \_ CLIENTES

A continuación se realiza un recorrido guiado por los puntos de la Memoria de Sostenibilidad, que usted, cliente de RENFE Cercanías, ha calificado como relevante.



## ESTIMULO A LAS LECTURAS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

**Objetivos de la elaboración y publicación de Memorias de Sostenibilidad:**

- Rendición de cuentas frente a los grupos de interés internos y externos en la “triple bottom line”.
- Transmitir y comunicar a todos los grupos de interés las distintas actividades llevadas a cabo por la Organización para contribuir al **desarrollo sostenible**.

**¿Pero son suficientemente cercanas y entendibles por todos los grupos de interés?**

## ESTIMULO A LAS LECTURAS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

¿Son las Memorias de Sostenibilidad leídas en su totalidad por todos los Grupos de Interés?

Cuándo se entregan las Memorias de Sostenibilidad a los Grupos de Interés ¿Comprenden toda la información publicada?

La respuesta que nos viene a la cabeza es que NO.

¿Por qué?



## ESTIMULO A LAS LECTURAS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

Este Grupo de Trabajo ha estudiado algunos de los motivos por los que los grupos de interés no se leen las Memorias de Sostenibilidad.

- Es un informe excesivamente largo.
- Muy técnico y de difícil comprensión.
- Difícilmente interesa entero al mismo grupo.
- Datos muy tratados, con lo que es difícil saber de dónde salen.
- En grandes empresas, los datos a nivel local deberían estar más desglosados (por sector, por empresa, etc.).
- Etc.



## ESTIMULO A LAS LECTURAS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

Las Memorias de Sostenibilidad deben estar **orientadas a las necesidades de los Grupos de Interés.**

### ➤ ¿Porqué entonces no les ayudamos a interpretarlas?

Uno de los requisitos exigidos por el G3 es la necesidad de **participación de los grupos de interés**, ya que la Organización debe demostrar que da respuesta a las expectativas e intereses de todos su grupos de interés.



## ESTIMULO A LAS LECTURAS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

### ➤ ¿Cómo se podrán llevar a cabo estas actividades si les entregamos un informe, que por su carácter técnico, es difícilmente entendible?

El hecho de la no lectura o no comprensión de la información facilitada por parte de los grupos de interés rompe con el feedback necesario para la mejora continua.





## ESTIMULO A LAS LECTURAS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

Por ello, dentro del Grupo de Trabajo, hemos pensado en varias posibilidades para hacer las memorias más cercanas y atractivas al usuario final:

- Utilización de **índices más explicativos**, ya que la mayoría de las memorias de sostenibilidad utilizan un índice GRI, no entendible por los distintos grupos de interés.



## ESTIMULO A LAS LECTURAS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

- Utilización de un **cuadro** identificando a los distintos grupos de interés y los capítulos o partes de la memoria que podían tener mayor relevancia para ellos. No solo los indicadores y la página.
- Por último, hacer una **“guía de lectura”**, para que cada grupo de interés pueda leer de una forma ordenada y lógica, aquellas partes de la memoria que son de su interés. Esta última idea, ha sido aceptada por el grupo de trabajo y contrastada con la opinión de varias empresas externas al mismo.



## ESTIMULO A LAS LECTURAS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

### GUÍA DE LECTURA



## ESTIMULO A LAS LECTURAS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

Al terminar se les solicita a cada grupo de interés su grado de afinidad con los datos presentados:

- Qué mejoraría
- Qué añadiría
- Si eliminaría algo



## EJEMPLO: INDICE DE LA MEMORIA DE RENFE CERCANÍAS

<b>1</b>	<b>Visión y Estrategia</b> <b>6</b>		
1.1	El futuro inmediato		
<b>2</b>	<b>Perfil de la organización</b> <b>9</b>		
2.1	La nueva organización		
2.2	Renfe Cercanías		
2.3	Los núcleos		
2.4	Los valores		
2.4.1	Las personas		
2.4.2	Los viajeros		
2.4.3	Los trenes		
2.4.4	Estaciones - Las nuevas tecnologías en atención al viajero		
2.5	Guarantización del negocio. Principales magnitudes		
<b>3</b>	<b>Organización y Gestión</b> <b>12</b>		
3.1	La estructura organizativa		
3.2	Políticas y Sistemas de Gestión		
3.3	Promos y recursos humanos		
3.4	Relación con las partes interesadas		
3.4.1	Canales de comunicación		
3.4.2	Compartiendo con las partes interesadas		
<b>4</b>	<b>Actuaciones</b> <b>17</b>		
4.1	Indicadores económicos		
4.1.1	Gastos operativos		
4.1.1.1	Resultados de explotación		
4.1.1.2	Ingresos		
4.1.1.3	Costo de Mercado		
4.1.1.4	Tarifas		
4.1.1.5	In pasajes		
4.1.2	Procedimientos y controlados		
4.1.2.1	El sistema de tiempos		
4.1.2.2	El sistema de pago		
4.1.2.3	Gastos por servicios externos		
4.1.2.4	Proveedores más representativos		
4.2	Indicadores ambientales		
4.2.1	Consumo de materiales		
4.2.1.1	Sustitución de sistemas peligrosos		
4.2.1.2	Consumo de papel		
4.2.2	Consumo de energía		
4.2.2.1	Energía de tracción		
4.2.2.2	energía UDI		
4.2.2.3	Origen de la electricidad según fuentes de origen primario		
4.2.2.4	Sistemas de ahorro energético en los trenes		
4.2.3	Consumo de agua		
4.2.4	Biodiversidad		
4.2.4.1	Ocupación del suelo		
4.2.4.2	Inundación		
4.2.4.3	Ruido		
4.2.5	Emisiones		
4.2.5.1	Emisiones de gases de efecto invernadero		
4.2.5.2	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono		
4.2.6	Residuos		
4.2.6.1	Residuos en talleres		
4.2.7	Vertidos y efluentes		
4.3	Indicadores sociales		
4.3.1	Franquicias		
4.3.1.1	igualdad de oportunidades		
4.3.1.2	Salarios y beneficios		
4.3.2	Relaciones laborales		
4.3.2.1	Convenio Colectivo		
4.3.2.2	Representación Sindical		
4.3.2.3	Resolución de Conflictos		
4.3.2.4	Comunicación a los empleados		
4.3.2.5	Participación de los empleados		
4.3.3	Seguridad y Salud		
4.3.3.1	Órganos de representación		
4.3.3.2	Servicio de Prevención		
4.3.3.3	Índices de Accidentabilidad		
4.3.3.4	Inversiones en Seguridad y Salud		
4.3.3.5	Formación en Prevención de Riesgos Laborales		
4.3.3.6	Programas de Prevención de Enfermedades Laborales y no laborales		
4.3.4	Formación y Entrenamiento		
4.3.5	Servicio a la comunidad		
4.3.5.1	Movilidad Urbana		
4.3.5.2	Accesibilidad		
4.3.5.3	Motivo de Viaje		
4.3.6	Calidad de servicio		
4.3.6.1	Servicio de Atención al Cliente		
4.3.6.2	Puntualidad		
4.3.6.3	Política de Puerticidad		
4.3.7	Seguridad de cliente		
4.3.7.1	Plan Anual de Seguridad		
4.3.7.2	Señalización		
4.3.7.3	Seguridad frente a la delincuencia		
4.3.8	Productos y servicios		
4.3.8.1	Junta Arzobispal de Transportes		
<b>5</b>	<b>Indicadores clave</b> <b>34</b>		
5.1	Ahorro por sostenibilidad		
<b>6</b>	<b>Índice GRI</b> <b>36</b>		
<b>7</b>	<b>Verificación interna</b> <b>38</b>		
<b>8</b>	<b>Índice de tablas y gráficos</b> <b>40</b>		
8.1	TABLAS		
8.2	GRÁFICOS		



## EJEMPLO: GRUPOS DE INTERÉS DE RENFE CERCANÍAS

GRUPO DE INTERÉS	IMPORTANCIA CONSIDERADA <sup>2</sup>		
	Económica	Ambiental	Social
Clientes	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
Empleados	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊😊😊
Sociedad	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
Accionistas (Estado)	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊😊😊
Proveedores:			
Proveedores Internos			
- Corporación Renfe Operadora	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
- Integria	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
Proveedores externos			
- Adif	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊

GRUPO DE INTERÉS	IMPORTANCIA CONSIDERADA <sup>2</sup>		
	Económica	Ambiental	Social
- Otros			
- Construcción Material Ferroviario	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
- Mantenimiento Material Ferroviario	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
- Servicios Complementarios	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
Instituciones y organismos	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
Medios de Comunicaciones	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
Organizaciones sociales			
- Sindicatos	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊😊😊
- Asociaciones	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊😊😊
Administraciones públicas	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊

<sup>2</sup>Importancia considerada:  
😊😊😊😊😊😊 Alta    😊😊😊😊 Media    😊😊😊 Baja



**EJEMPLO: ÍNDICES EXPLICATIVOS \_ CLIENTES**

<b>1</b>	<b>Visión y Estrategia</b>	<b>6</b>
1.1	El futuro inmediato	6
<b>2</b>	<b>Perfil de la organización</b>	<b>9</b>
2.1	La nueva organización	9
2.2	Renfe Cercanías	9
2.3	Los núcleos	9
2.4	Los valores	9
2.4.1	Las personas	9
2.4.2	Los viajeros	9
2.4.3	Los trenes	10
2.4.4	Estaciones - Las nuevas tecnologías en atención al viajero	10
2.5	Características del negocio. Principales magnitudes	11
<b>3</b>	<b>Organización y Gestión</b>	<b>12</b>
3.1	La estructura organizativa	12
3.2	Políticas y Sistemas de Gestión	12
3.3	Premios y reconocimientos	13
3.4	Relación con las partes interesadas	14
3.4.1	Canales de comunicación	14
3.4.2	Compromiso con las partes interesadas	16



**EJEMPLO: ÍNDICES EXPLICATIVOS \_ CLIENTES**

<b>4</b>	<b>Actuaciones</b>	<b>17</b>
4.1	Indicadores económicos	18
4.1.1	Cifas principales	18
4.1.1.1	Resultados de explotación	18
4.1.1.2	Ingresos	18
4.1.1.3	Cuota de Mercado	18
4.1.1.4	Tarifas	18
4.1.1.5	Impuestos	18
4.1.2	Proceduros y controladas	18
4.1.2.1	El sistema de compras	18
4.1.2.2	El sistema de pago	19
4.1.2.3	Gasto por servicios externos	19
4.1.2.4	Proveedores más representativos	19
4.2	Indicadores ambientales	21
4.2.1	Consumo de materiales	21
4.2.1.1	Sustitución de sustancias peligrosas	21
4.2.1.2	Consumo de papel	21
4.2.2	Consumo de energía	21
4.2.2.1	Energía de tracción	21
4.2.2.2	energía UDI	22
4.2.2.3	Origen de la electricidad según fuentes de origen primaria	22
4.2.2.4	Sistemas de ahorro energético en los trenes	22
4.2.3	Consumo de agua	22
4.2.4	Biodiversidad	23
4.2.4.1	Ocupación del suelo	23
4.2.4.2	Incendios	23
4.2.4.3	Ruido	23
4.2.5	Emisiones	24
4.2.5.1	Emisiones de gases de efecto invernadero	24
4.2.5.2	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	24



## EJEMPLO: ÍNDICES EXPLICATIVOS \_ CLIENTES

4.2.6	Residuos	24
4.2.6.1	Residuos en talleres	24
4.2.7	Vertidos y efluentes	25
4.3	Indicadores sociales	26
4.3.1	Empleados	26
4.3.1.1	Igualdad de oportunidades	26
4.3.1.2	Salarios y beneficios	26
4.3.2	Relaciones laborales	26
4.3.2.1	Convenio Colectivo	26
4.3.2.2	Representación Sindical	26
4.3.2.3	Resolución de Conflictos	26
4.3.2.4	Comunicación a los empleados	27
4.3.2.5	Participación de los empleados	27
4.3.3	Seguridad y Salud	27
4.3.3.1	Órganos de representación	28
4.3.3.2	Servicio de Prevención	28
4.3.3.3	Índices de Accidentalidad	28
4.3.3.4	Inversiones en Seguridad y Salud	28
4.3.3.5	Formación en Prevención de Riesgos Laborales	28
4.3.3.6	Programas de Prevención de Enfermedades (Laborales y no laborales)	28
4.3.4	Formación y Entrenamiento	28
4.3.5	Servicio a la comunidad	29
4.3.5.1	Movilidad Urbana	29
4.3.5.2	Accesibilidad	30
4.3.5.3	Motivo de Viaje	30
4.3.6	Calidad de servicio	30
4.3.6.1	Servicio de Atención al Cliente	30
4.3.6.2	Puntualidad	31
4.3.6.3	Política de Publicidad	31
4.3.7	Seguridad de cliente	31
4.3.7.1	Plan Anual de Seguridad	31
4.3.7.2	Señalización	32
4.3.7.3	Seguridad frente a la delincuencia	32
4.3.8	Productos y servicios	33
4.3.8.1	Justa Arbitral de Transportes	33

## EJEMPLO: GUÍA DE LECTURA \_ CLIENTES

A continuación se realiza un recorrido guiado por los puntos de la Memoria de Sostenibilidad, que usted, **CLIENTE de RENFE Cercanías**, ha calificado como relevante.

1.- Situación Actual y Futura de RENFE Cercanías

1.- Visión y Estrategia

2.- ¿Quién es RENFE Cercanías?

2.- Perfil de la Organización

3.- ¿Cómo es RENFE Cercanías?

3.- Organización y Gestión

4.- ¿Qué hace por nosotros RENFE Cercanías?

4.- Actuaciones

## EJEMPLO: GUÍA DE LECTURA \_ CLIENTES

A continuación se realiza un recorrido guiado por los puntos de la Memoria de Sostenibilidad, que usted, cliente de RENFE Cercanías, ha calificado como relevante.

