

R S C

INFORME 2011



INSTITUTO UNIVERSITARIO
de Análisis Económico y Social



FUNDACIÓN
alternativas

LA RSC, DE NUEVO ANTE LA INCETIDUMBRE

Elena Mañas Alcón, Profesora Titular de la Universidad de Alcalá

Liliana Meek Palomino, Ayudante de Investigación

Andrés Rodríguez Estrada, Economista

Fernando Crecente Romero, Profesor de la Universidad de Alcalá

Contenido

CONTENIDO	2
ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y ESQUEMAS	3
INTRODUCCIÓN	5
1 EVOLUCIÓN DE LA CONFIANZA Y DE LA CULTURA RSC DESDE 2010	7
1.1 VALORACIÓN DE LA CONFIANZA A NIVEL INTERNACIONAL: POSICIÓN RELATIVA DE ESPAÑA	8
1.2 RSC Y REPUTACIÓN EN ESPAÑA	23
2 CLIMA DE OPINIÓN RESPECTO DE LA RSC	38
2.1 LAS EMPRESAS ESPAÑOLAS CONTRIBUYEN POSITIVAMENTE AL BIENESTAR DE LA SOCIEDAD.	39
2.2 LAS PYMES Y LAS ONG SON LAS INSTITUCIONES QUE INSPIRAN MAYOR CONFIANZA.	41
2.3 ¿SE PENALIZA LA FALTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL?	43
2.4 SE MANTIENEN LOS SECTORES CON MENOS CONFIANZA: SECTOR BANCARIO, INMOBILIARIO Y CONSTRUCCIÓN.	44
2.5 LAS CUESTIONES DE RSC CONSIDERADAS MÁS RELEVANTES	47
2.6 LA SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS, LOS DERECHOS HUMANOS Y LA CREACIÓN DE CAPITAL HUMANO LO MÁS VALORADO EN EL DESEMPEÑO DE LAS COMPAÑÍAS ESPAÑOLAS EN ASUNTOS DE RSC.....	48
2.7 VALORANDO LA INFORMACIÓN DE LAS MEMORIAS DE RSC	51
2.8 ¿CUÁL ES LA FUENTE DE INFORMACIÓN MÁS FIABLE?	53
2.9 PRESENTE Y FUTURO DE LA RSC.	56
2.10 CONFIANZA EN EL FUTURO DE LA RSC ¿AUMENTARÁ EL INTERÉS A PESAR DE LA ACTUAL SITUACIÓN?	58
2.11 LOS PODERES PÚBLICOS ¿MANTENDRÁN EL INTERÉS POR LA RSC?	59
2.12 PRINCIPALES CONCLUSIONES DE LA CONSULTA	61
2.13 LA OPINIÓN DE LA PROFESIÓN: MONITOR IBEX 35 SUSTAINABILITY	63
3 LA RSC EN SECTORES ESTRATÉGICOS: ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	83
3.1 INTRODUCCIÓN.....	84
3.2 UNA APROXIMACIÓN A LAS CIFRAS DEL SECTOR	87
3.3 EL PAPEL DE LA RS EN EL SECTOR PÚBLICO: EL MARCO CONCEPTUAL.	88
3.4 ANTECEDENTES Y MARCO DE REFERENCIA INTERNACIONAL Y EUROPEO	99
3.5 LA RS EN LA ADMINISTRACIÓN DE ÁMBITO NACIONAL: ANTECEDENTES, AVANCES Y SITUACIÓN.	102
3.6 LA RS PÚBLICA EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y AYUNTAMIENTOS: ALGUNOS AVANCES.	111
3.7 LA RS EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS. REFLEXIÓN GENERAL Y ANÁLISIS DE CASOS.	121
3.8 CLIMA DE OPINIÓN RESPECTO DE LA RS EN EL ÁMBITO DEL SECTOR PÚBLICO	155
REFLEXIONES FINALES Y CONCLUSIONES	173
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	178

Índice de gráficos, tablas y esquemas

Gráficos

GRÁFICO 1. CONFIANZA GLOBAL EN LOS NEGOCIOS. TOP 10 DE LOS PAÍSES POR PIB	9
GRÁFICO 2. CONFIANZA GLOBAL EN EL GOBIERNO. TOP 10 DE LOS PAÍSES POR PIB	10
GRÁFICO 3. DE ACUERDO: ¿DEBERÍA EL GOBIERNO REGULAR LAS ACTIVIDADES DE LAS CORPORACIONES PARA QUE ASEGUEN QUE LOS NEGOCIOS SE COMPORTEM CON RESPONSABILIDAD?	10
GRÁFICO 4. RANKING DEL ÍNDICE GENERAL DE REPUTACIÓN PAÍS	12
GRÁFICO 5. LA REPUTACIÓN DE ESPAÑA EN LOS DIFERENTES PAÍSES GRÁFICO 6. LA REPUTACIÓN DE INTERNA	13
GRÁFICO 7. RANKING DE 20 PAÍSES SEGÚN SU ENTORNO ECONÓMICO PERCIBIDO	16
GRÁFICO 8. RANKING DE 20 PAÍSES MÁS ATRACTIVOS PARA TRABAJAR, PARA INVERTIR Y PARA COMPRAR SUS PRODUCTOS ..	18
GRÁFICO 9. ÍNDICE DE CONFIANZA EN SERVICIOS ESPAÑA - UE	20
GRÁFICO 10. ÍNDICE DE CONFIANZA EN BIENES ESPAÑA - UE	22
GRÁFICO 11. SECTORES ECONÓMICOS CON MEJOR REPUTACIÓN EN ESPAÑA 2011	24
GRÁFICO 12. EMPRESAS CON MAYOR REPUTACIÓN EN ESPAÑA EN EL 2011	25
GRÁFICO 13. LAS CINCO PRIMERAS EMPRESAS CON MAYOR REPUTACIÓN EN OFERTA E INNOVACIÓN	26
GRÁFICO 14. LAS CINCO PRIMERAS EMPRESAS CON MAYOR REPUTACIÓN EN TRABAJO Y FINANZAS	26
GRÁFICO 15. LAS CINCO PRIMERAS EMPRESAS CON MAYOR REPUTACIÓN EN CIUDADANÍA, LIDERAZGO E INTEGRIDAD	27
GRÁFICO 16. ¿CUÁL ES EL ASPECTO MÁS IMPORTANTE A LA HORA DE DECIDIR A QUE EMPRESA IR A TRABAJAR?	29
GRÁFICO 17. RANKING DE LOS ASPECTOS PRINCIPALES AL MOMENTO DE DECIDIR POR UNA EMPRESA DETERMINADA	31
GRÁFICO 18. LAS 20 EMPRESAS MÁS CONOCIDAS Y CON MAYOR ATRACTIVO EN ESPAÑA 2011	32
GRÁFICO 19. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CONSULTAS Y ENTIDADES ADHERIDAS DE CONFIANZA ONLINE 2003 – 2010	36
GRÁFICO 20. CONTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS AL BIENESTAR DE LA SOCIEDAD. SEÑALE DE ENTRE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES AQUELLA CON LA QUE ESTÉ MÁS DE ACUERDO	40
GRÁFICO 21. ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ USTED DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES? (2011)	42
GRÁFICO 22. ¿CUÁL ES SU GRADO DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES INFORMACIONES? (2011)	44
GRÁFICO 23. VALORACIÓN DE LA CONFIANZA EN LAS COMPAÑÍAS POR SECTORES (2011)	46
GRÁFICO 24. ¿QUÉ ASUNTOS CREE QUE DEBERÍAN SER PRIORITARIOS EN LAS AGENDAS DE RSC DE LAS COMPAÑÍAS?	48
GRÁFICO 25. ¿CUÁL CREE QUE ES EL DESEMPEÑO DE LAS COMPAÑÍAS ESPAÑOLAS EN CADA UNO DE LOS ASUNTOS SIGUIENTES?	51
GRÁFICO 26. INDIQUE CUÁL DE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES REFLEJA MEJOR SU PERCEPCIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA QUE ACTUALMENTE ELABORAN LAS COMPAÑÍAS ESPAÑOLAS	53
GRÁFICO 27. INDIQUE LA CREDIBILIDAD QUE A LA HORA DE FORMARSE UNA OPINIÓN TIENEN LAS SIGUIENTES FUENTES	55
GRÁFICO 28. EVOLUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DE LAS COMPAÑÍAS ESPAÑOLAS	56
GRÁFICO 29. ¿CUÁL ERA, A SU JUICIO, LA ATENCIÓN QUE RECIBÍA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA POR PARTE DE LA ALTA DIRECCIÓN DE LAS COMPAÑÍAS HACE TRES AÑOS? ¿CUÁL ES LA ATENCIÓN QUE RECIBE HOY? ¿CUÁL SERÁ, A SU JUICIO, LA QUE RECIBIRÁ DENTRO DE TRES AÑOS?	58
GRÁFICO 30. CÓMO VA A AFECTAR EL ACTUAL CLIMA DE INCERTIDUMBRE ECONÓMICA A LA CULTURA DE LA RSC DE LAS COMPAÑÍAS ESPAÑOLAS	59
GRÁFICO 31. ¿CÓMO VA A AFECTAR EL ACTUAL CLIMA DE INCERTIDUMBRE ECONÓMICA A LA ATENCIÓN QUE PRESTAN LOS PODERES PÚBLICOS A LA RSC?	60
GRÁFICO 32. DENOMINACIÓN EXACTA DEL DEPARTAMENTO O UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LAS COMPAÑÍAS	64
GRÁFICO 33. PERSONAS QUE TRABAJAN A TIEMPO COMPLETO EN EL DEPARTAMENTO CORPORATIVO QUE SE OCUPAN DE CUESTIONES RELACIONADAS CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	64
GRÁFICO 34. ¿A QUIÉN REPORTA DIRECTAMENTE EL DEPARTAMENTO O UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA?	65
GRÁFICO 35. ¿CÓMO PREVÉ QUE EVOLUCIONARÁN LOS RECURSOS DE QUE DISPONE EN EL PRÓXIMO EJERCICIO?	66

GRÁFICO 36. PRIORIDADES PARA EL PRÓXIMO AÑO 2012 SOBRE GOBIERNO CORPORATIVO	68
GRÁFICO 37. PRIORIDADES PARA EL PRÓXIMO AÑO 2012 SOBRE ÉTICA E INTEGRIDAD	68
GRÁFICO 38. PRIORIDADES PARA EL PRÓXIMO AÑO 2012 SOBRE DIÁLOGO Y PATERNARIADO	69
GRÁFICO 39. PRIORIDADES PARA EL PRÓXIMO AÑO 2012 SOBRE GESTIÓN Y EFICIENCIA AMBIENTAL	69
GRÁFICO 40. PRIORIDADES PARA EL PRÓXIMO AÑO 2012 SOBRE ECOSISTEMAS Y BIODIVERSIDAD	70
GRÁFICO 41. PRIORIDADES PARA EL PRÓXIMO AÑO 2012 SOBRE CAMBIO CLIMÁTICO	71
GRÁFICO 42. PRIORIDADES PARA EL PRÓXIMO AÑO 2012 SOBRE ACCIÓN SOCIAL/FILANTROPÍA	71
GRÁFICO 43. PRIORIDADES PARA EL PRÓXIMO AÑO 2012 SOBRE VOLUNTARIADO CORPORATIVO.....	72
GRÁFICO 44. PRIORIDADES PARA EL PRÓXIMO AÑO 2012 SOBRE SALUD Y SEGURIDAD	72
GRÁFICO 45. ¿CÓMO CREE QUE EL ACTUAL CLIMA DE INCERTIDUMBRE VA A AFECTAR A LA CULTURA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA ENTRE LAS COMPAÑÍAS ESPAÑOLAS COTIZADAS?	74
GRÁFICO 46. LA LABOR DEL GOBIERNO ESTÁ FACILITANDO EL DESARROLLO DE LA RSE EN LA EMPRESA ESPAÑOLA	75
GRÁFICO 47. LA LABOR DE LOS SINDICATOS ESTÁ FACILITANDO EL DESARROLLO DE LA RSE EN LA EMPRESA ESPAÑOLA	75
GRÁFICO 48. LOS INFORMES DE RSE DEBERÍAN SER OBLIGATORIOS.....	77
GRÁFICO 49. LA CERTIFICACIÓN EN MATERIA DE RSE - COMO ACTUALMENTE OCURRE PARA MEDIO AMBIENTE O CALIDAD ...	77
GRÁFICO 50. LAS PRÁCTICAS DE RSE DE LAS EMPRESAS ESPAÑOLAS CON RESPECTO A SUS COMPETIDORES	79
GRÁFICO 51. LOS DESARROLLOS DE RSE DE LAS EMPRESAS NO SON IMPORTANTES SE ENCUENTRAN DESVINCULADOS DEL NEGOCIO.....	79
GRÁFICO 52. ¿QUÉ COMPAÑÍA ESPAÑOLA, NO INTEGRANTE DEL IBEX 35, CREE USTED QUE PODRÍA SER CONSIDERADA TAMBIÉN ENTRE LOS LÍDERES EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA?	80
GRÁFICO 53. ¿QUÉ ORGANIZACIÓN ESPAÑOLA CREE QUE TIENE MAYOR INFLUENCIA EN LOS TEMAS DE RSE?	80
GRÁFICO 54. TAMAÑO DE LAS AAPP EN ESPAÑA. EVOLUCIÓN DE LOS RECURSOS CORRIENTES O NO FINANCIEROS.	88
GRÁFICO 55. CONTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS AL BIENESTAR DE LA SOCIEDAD	156
GRÁFICO 56. ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ USTED DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES? (2011).....	158
GRÁFICO 57. VALORACIÓN DE LA CONFIANZA EN LAS COMPAÑÍAS POR SECTORES (2011).....	160
GRÁFICO 58. QUÉ ASUNTOS CREE QUE DEBERÍAN SER PRIORITARIOS EN LAS AGENDAS DE RSC EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.	162
GRÁFICO 59. ¿CUÁL CREE QUE ES EL DESEMPEÑO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN CADA UNO DE LOS ASUNTOS SIGUIENTES?	164
GRÁFICO 60. ÍNDIQUE LA CREDIBILIDAD QUE A LA HORA DE FORMARSE UNA OPINIÓN TIENEN LAS SIGUIENTES FUENTES	166
GRÁFICO 61. EVOLUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN ESPAÑA.....	167
GRÁFICO 62. ¿CUÁL ERA A SU JUICIO, LA ATENCIÓN QUE RECIBÍA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA POR PARTE DE LA ALTA DIRECCIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS HACE TRES AÑOS? ¿CUÁL ES LA ATENCIÓN QUE RECIBE HOY? ¿CUÁL SERÁ, A SU JUICIO, LA QUE RECIBIRÁ DENTRO DE TRES AÑOS?	168
GRÁFICO 63. CÓMO VA A AFECTAR EL ACTUAL CLIMA DE INCERTIDUMBRE ECONÓMICA A LA CULTURA DE LA RSC DE LAS COMPAÑÍAS ESPAÑOLAS.....	169
GRÁFICO 64. ¿CÓMO VA A AFECTAR EL ACTUAL CLIMA DE INCERTIDUMBRE ECONÓMICA A LA ATENCIÓN QUE PRESTAN LOS PODERES PÚBLICOS A LA RSC?	170

Tablas

TABLA 1. LISTA DE EMPRESAS CON CERTIFICACIÓN 2011 TOP EMPLOYERS.....	34
TABLA 2. PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....	90
TABLA 3. ÍNDICE DE TRANSPARENCIA DE LOS AYUNTAMIENTOS 2010 (ITA 2010) AGRUPADO POR COMUNIDAD.....	121

Esquemas

ESQUEMA 1. IMPACTOS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	89
---	----

INTRODUCCIÓN

El Informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) 2011 pretende continuar la serie iniciada en 2007. Tiene dos objetivos bien definidos y relacionados entre sí. En primer lugar, el informe da cuenta de los principales avances en la introducción y difusión de la RSC en nuestras empresas y organizaciones. En segundo lugar, se analizan los retos que la RSC plantea a estos actores económicos. En su conjunto, el informe se plantea como una contribución relevante para la reflexión y debate en torno a la responsabilidad social corporativa. La evolución de la Responsabilidad Social Corporativa desde 2010 ha estado marcada por dos momentos de la actual situación económica. Por un lado, la decepción producida ante la expectativa de estar ante una posible recuperación económica en las principales economías que, en realidad, se transformó en recesión. Y por otro lado, la irrupción en el escenario internacional de la crisis de deuda soberana en varios países de la Unión Europea. Ambos factores, recesión y crisis soberana, han provocado un nuevo y profundo proceso de erosión de la confianza tanto de los mercados como de los propios ciudadanos y empresas. El contexto general es pues, más negativo que el del anterior informe de 2010 para las economías de la Unión Europea y entre ellas, desde luego, la de España.

En esta ocasión el informe trata de resaltar el papel protagonista que podría desempeñar la Responsabilidad Social en la reducción de algunos de los principales problemas que actualmente tienen las economías occidentales: la desconfianza y la incertidumbre.

El informe incorpora cada año, además de una referencia a la situación de la RS en las empresas, un enfoque novedoso para reflexionar de manera específica sobre la situación en algún sector de actividad concreto o en algún otro tipo de organización diferente de la empresarial. Si el año anterior la atención se centró en las ONG y las organizaciones sindicales, en este volumen se analizan las administraciones y empresas públicas. La decisión de centrar el análisis en el sector público tiene que ver tanto con el papel relevante que este sector juega en la actualidad como por la particular situación de desconfianza que están sufriendo los gobiernos y administraciones públicas a nivel internacional. En el caso español, esta desconfianza se materializa en altos valores de la prima de riesgo y en una creciente preocupación ciudadana por los importantes casos de corrupción pública. En definitiva, la sostenibilidad de la deuda pública, la reconducción de los gastos e ingresos públicos y la transparencia y eficacia en su gestión, son cuestiones que están en primera línea de debate y

preocupación en todos los ámbitos. La buena gestión, la transparencia y la responsabilidad, son hoy no solo importantes, sino cruciales.

Para cubrir estos objetivos, el informe se organiza en tres capítulos. El primero revisa las últimas informaciones que ilustran la evolución de la cultura de RSC desde 2010, primero con un enfoque internacional y luego analizando el caso español. El segundo capítulo contiene los resultados de la 4ª edición de la encuesta a expertos en materia de RSC de la Fundación Alternativas, aunque en esta ocasión con algunos cambios metodológicos que se explican en su introducción. Con dicho trabajo de campo se trata de reflejar el clima de opinión de nuestras empresas en materia de RSC del momento actual y realizar un cierto análisis de evolución. Este capítulo se completa con la consulta que se ha realizado también por otro año más, a las empresas del Ibex-35.

El tercer capítulo se centra en la responsabilidad social en el sector público español. Tras una breve revisión de algunas de sus cifras básicas, que dan idea de su importancia cuantitativa, se describe como tienen cabida las AAPP en el marco de la RS, a pesar de no pertenecer al ámbito de lo privado. Posteriormente se pasa revista a la situación y evolución práctica de la RS en los distintos niveles de las AAPP y en las empresas públicas. Por último, se incorporan los resultados de una consulta a expertos del sector público en relación con la situación y relevancia de la RS, tanto en las empresas como en el seno de sus propias organizaciones.

1 EVOLUCIÓN DE LA CONFIANZA Y DE LA CULTURA RSC DESDE 2010

La evolución de la Responsabilidad Social Corporativa desde 2010 ha estado marcada por la decepción de una recuperación económica que parecía estar produciéndose en las principales economías pero que no ha terminado de consolidarse, y por la irrupción en el escenario internacional de la crisis de deuda soberana en varios países de la Unión Europea. Todo ello ha provocado un nuevo y profundo proceso de erosión de la confianza tanto de los mercados como de los propios ciudadanos y empresas. El contexto general es, pues, menos esperanzador del que se ofrecía en el anterior informe.

En anteriores informes se concluía que la supervivencia de la RSC se debe a que cada vez más empresas la integran en su estrategia, en su forma de ver la compañía. No obstante, también se señalaban otros puntos más negativos, como la grave crisis de confianza que existe en el entorno financiero y empresarial. A pesar de que la crisis de confianza parecía haber ido superándose de sus peores niveles, los nuevos acontecimientos nos hacen preguntarnos acerca de si dicha tendencia se está manteniendo o ha vuelto a empeorar desde 2010. La importancia de la cuestión es clara puesto que la generación de confianza es el propósito de una gestión socialmente responsable, y más aún, la base del buen funcionamiento de las relaciones económicas, sociales y ambientales.

Bajo esta perspectiva, el presente capítulo muestra, a partir de la revisión de otros análisis existentes sobre la materia, el estado de la confianza de los agentes económicos en su entorno nacional e internacional, la evolución de la cultura de la Responsabilidad Social Corporativa en las empresas españolas, y el ranking de las empresas y los sectores más responsables en la economía española.

1.1 Valoración de la confianza a nivel internacional: posición relativa de España

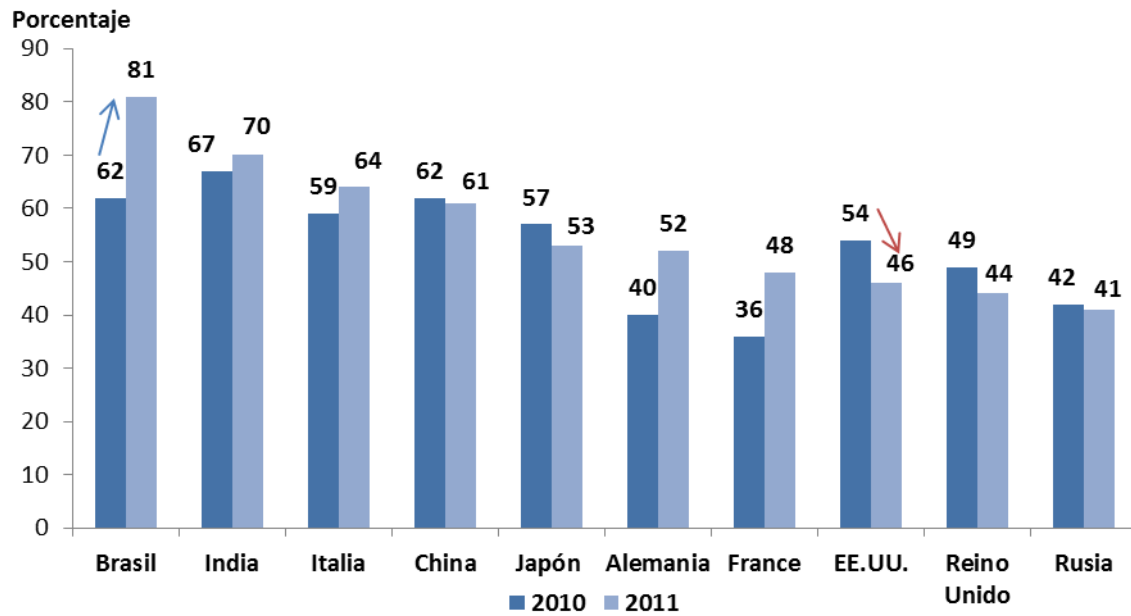
Una referencia interesante para valorar la situación de la confianza a nivel internacional son los datos que aporta Edelman Trust Barometer¹ que tratan de medir los cambios en la confianza que inspiran las empresas y los gobiernos en un amplio conjunto de países.

En el *Gráfico 1* se han reflejado los resultados sobre la confianza en los negocios y empresas. Entre 2010 y 2011 ha aumentado considerablemente en algunos países, como es el caso de

¹ Edelman Trust Barometer examina la confianza en: gobiernos, empresas, medios de comunicación y organizaciones no gubernamentales - así también como en los canales de comunicación y fuentes de información. <http://trust.edelman.com/>

Brasil (19 puntos porcentuales de incremento), así como también de Alemania y Francia (con 12 puntos porcentuales más). Por el contrario, EE.UU. presenta una caída de 8 puntos porcentuales en relación con el año 2010, seguido de Japón y Reino Unido con 5 puntos porcentuales menos.

Gráfico 1. Confianza global en los Negocios. Top 10 de los países por PIB



Fuente: Edelman Trust Barometer (2011)².

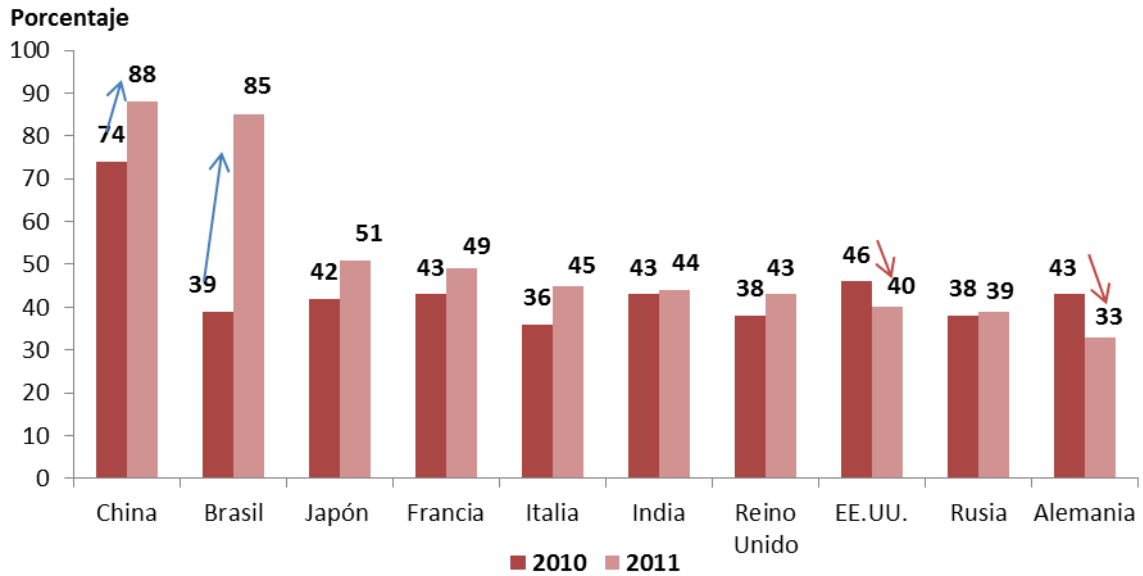
El Gráfico 2 presenta la evolución de la confianza en el Gobierno entre 2010 y 2011. En la mayoría de países se ha producido un aumento, como son los casos de China y de Brasil (que han incrementado esta confianza con 14 y 46 puntos porcentuales respectivamente). Sin embargo, en Alemania y EEUU la confianza se reduce.

Analizando la confianza que los países tienen en sus respectivos Gobiernos, y reconociendo que el Gobierno tiene una influencia directa e importante hacia el desarrollo responsable de los agentes económicos dentro sus actividades, el Gráfico 3 muestra la percepción por países acerca de si los gobiernos deben regular las actividades de las empresas para que estas cumplan con el comportamiento responsable. En ese sentido, Reino Unido es el país con mayor aceptación a que el Gobierno regule las actividades de las empresas, ya que presenta a

² Disponible en <http://www.edelman.com/trust/2011/uploads/Edelman%20Trust%20Barometer%20Global%20Deck.pdf>

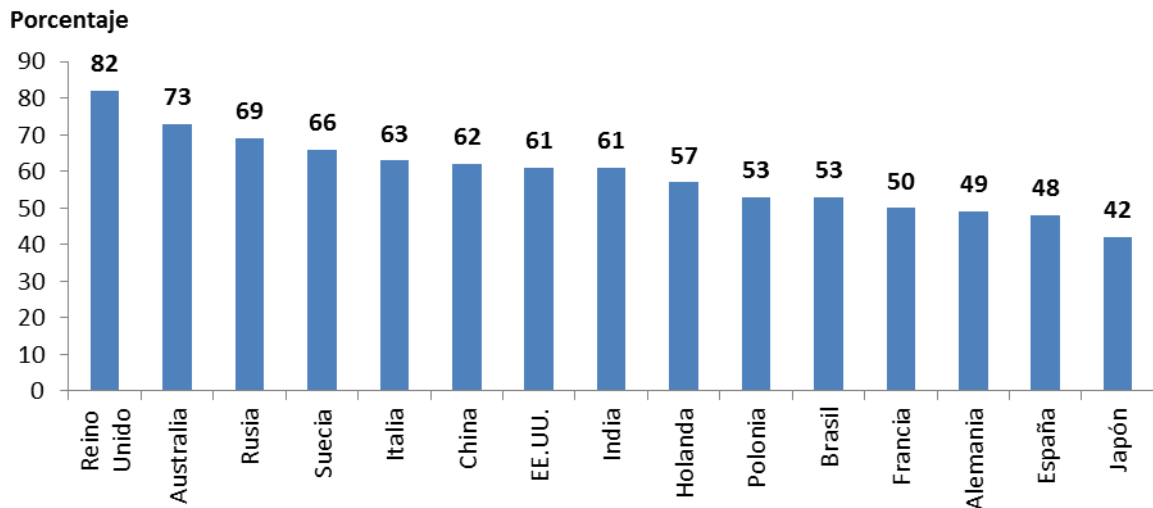
un 82% de encuestados de acuerdo; el país que menos porcentaje presenta es Japón (un 42%) y Francia, Alemania y España presentan porcentajes que bordean el 50% de aceptación.

Gráfico 2. Confianza global en el Gobierno. Top 10 de los países por PIB



Fuente: Edelman Trust Barometer (2011)

Gráfico 3. De acuerdo: ¿Debería el Gobierno regular las actividades de las corporaciones para que aseguren que los negocios se comporten con responsabilidad?



Fuente: Edelman Trust Barometer (2011)

Para el estudio de la posición de España en comparación con algunos de los países de Europa se tomarán como referencia en cuenta los *rankings* elaborados por Reputation Institute³. Reputation Institute lanza anualmente una metodología para la elaboración de un ranking basado en una medida de la reputación que tiene cada país dentro del ámbito internacional (CountryRep Pulse) y, de igual manera, presenta una metodología para el análisis de las empresas y sectores con mayor reputación en cada país (*RepTrak Pulse*)⁴. A continuación se tomará en cuenta el indicador CountryRep Pulse 2010, para analizar la situación de la reputación de España y su comparación con otros países, y más adelante se detallarán los resultados de los sectores económicos y las empresas con mayor reputación de España mediante el indicador *RepTrak Pulse* España 2011.

Así, el indicador CountryRep Pulse 2010 en el ámbito internacional, es el resultado de las valoraciones emitidas por los encuestados en tres grandes dimensiones: Calidad de Vida, Economía y Cultura; y Gobierno Eficaz. Estos tres grupos, a su vez, son conformados por valoraciones dentro de once atributos que explican de manera más detallada los resultados de reputación de cada país. Estos atributos son: Entorno Natural, Ocio y Entretenimiento, Estilo de Vida, Marcas y empresas reconocidas, Tecnología e Innovación, Calidad de Productos y Servicios, Cultura, Respeto Internacional, Entorno Institucional/Político, Bienestar Social y Entorno Económico.

Para la construcción del ranking internacional se ha optado por analizar un grupo homogéneo de 40 países con las opiniones de los ciudadanos de las naciones del G-8 (Canadá, Francia, Alemania, Italia, Japón, Rusia, Reino Unido y EEUU). La muestra total es de 45.400 entrevistas realizadas con un mínimo de 100 valoraciones para cada “marca país” en cada uno de los países del G-8.

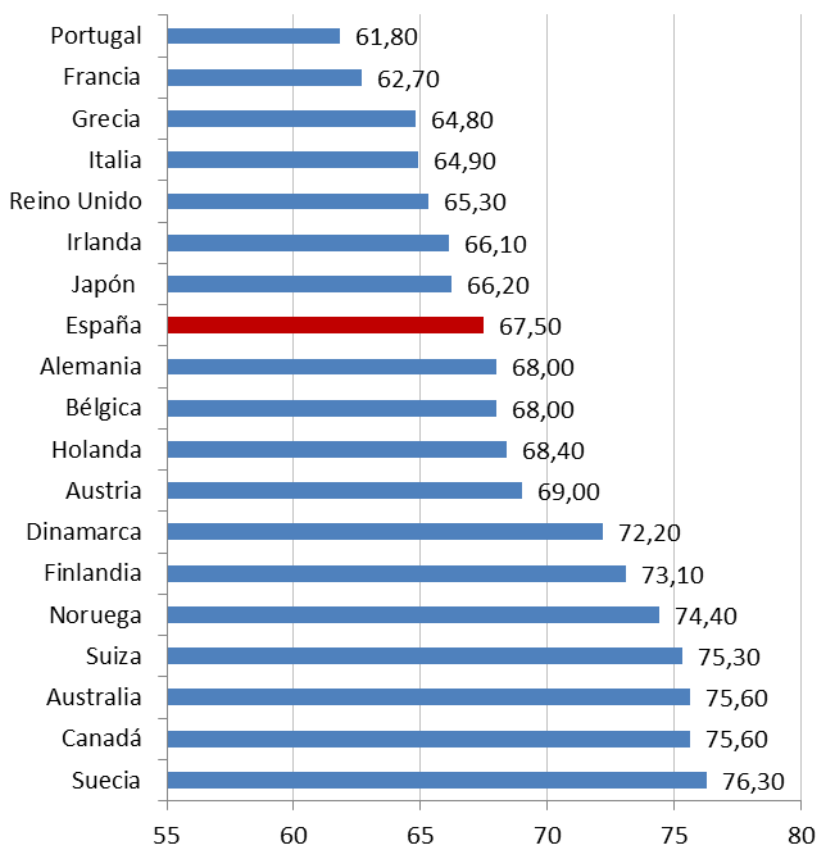
El *Gráfico 4* muestra el ranking de los primeros 19 países en función del Índice General de Reputación (CountryRep Pulse). En este caso, se ha elaborado el índice y el resultante ranking en base a la media de medias de las valoraciones (escala de 0 a 100) obtenidas en cada uno de los países del G-8. España ocupa el puesto decimosegundo, con una puntuación de 67.50 sobre 100. Según este ranking la valoración de España está muy cerca de otros como Holanda

³ Esta Institución es una empresa de investigación y de asesoría privada, especializada en la gestión de reputación corporativa dirigida hacia las empresas y los países.
<http://www.reputationinstitute.com/about/index.php>

⁴ Define la reputación como la percepción que tienen las personas, de manera individual o siendo parte de una organización, sobre una compañía, una ciudad o un país. Estas percepciones se forman como resultado de las experiencias personales que tienen las personas, de los mensajes que ven y escuchan y de las conversaciones de terceros que ayudan a informar a estas personas.

(68.40), Bélgica (68.00) y Alemania (68.00). Los países que encabezan el ranking son Suecia y Canadá con valoraciones de 76.30 y 75.60, respectivamente.

Gráfico 4. Ranking del Índice General de Reputación País



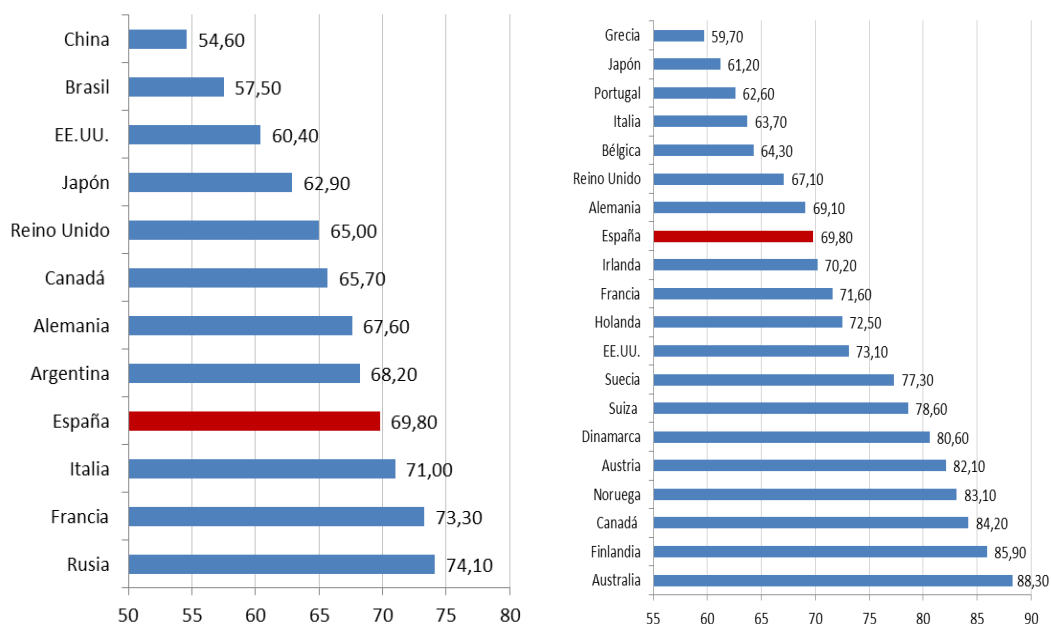
Fuente: Reputation Institute, Reputación de España en el Mundo 2010

Sin embargo, la opinión que se tiene sobre España varía según el país que opine. Así, en el *Gráfico 5* se puede apreciar que los ciudadanos rusos son los que más valoran la reputación de España, (casi 7 puntos más que la media). Por el contrario, China es el país que menos valora la reputación de España, (casi 13 puntos por debajo de la media). Italianos y franceses son los en la Unión Europea los que valoran mejor la reputación de España. EEUU y Brasil muestran puntuaciones bajas, muy cercanas a la valoración de China. En definitiva, se puede decir que España es mejor valorada por los países europeos, incluyendo a Rusia; y peor valorada en China, EEUU y Brasil.

En el *Gráfico 6* se pueden apreciar los resultados sobre cómo valoran los ciudadanos la reputación de su propio país, en donde se evidencian las diferencias que existen entre sus propias valoraciones y las valoraciones que tienen de estos países en el exterior (con el Índice

General de reputación país). En el caso de España, los españoles ven la reputación de su propio país de forma similar al resto de ciudadanos, pues apenas está dos puntos porcentuales por encima de la media

Gráfico 5. La reputación de España en los diferentes países **Gráfico 6. La reputación de Interna**



Fuente: Reputation Institute, Reputación de España en el Mundo 2010.

Como se ha mencionado, el indicador CountryRep Pulse es el resultado conjunto de las valoraciones de once atributos. A continuación se presenta el ranking que obtienen los 19 países mejor valorados en el índice general más EEUU, para cada uno de ellos.

El atributo de Bienestar Social se valora hasta qué punto se han adoptado políticas progresivas de carácter social y económico y si el país muestra preocupación por mejorar el bienestar de todos sus ciudadanos. En el Gráfico 7 se muestran los resultados del ranking de países según su bienestar social y respeto internacional percibido para el año 2010. Los países nórdicos, como Suecia, Noruega Y Dinamarca encabezan la lista de los países que mejor se valoran por su alto bienestar social, mostrando valoraciones de 74.20, 72.80 y 71.70; respectivamente. España se encuentra en el puesto 15 de los 20 países analizados con una puntuación de 61.70, muy cercana a los valores de Francia (62.60), Reino Unido (62.50) e Irlanda (60.70).

El segundo atributo de Compromiso Global o de Respeto Internacional, tiene en cuenta la medida en que se percibe que el país es un participante responsable en la comunidad global, apoya buenas causas y sus líderes son respetados internacionalmente. Los resultados (Gráfico 7) indican que España ocupa el puesto 14 de los 20 países con una puntuación de 61.40. Como

se puede observar, España se encuentra por encima de países como Irlanda (58.80), Italia (57.70), Portugal (54.60) y Grecia (52.40) y se encuentra cercano a países como Francia (62.90) y Reino Unido (64.90). Suecia y Alemania son los países europeos que encabezan la lista con puntuaciones de 71.70 y 69.00 respectivamente.

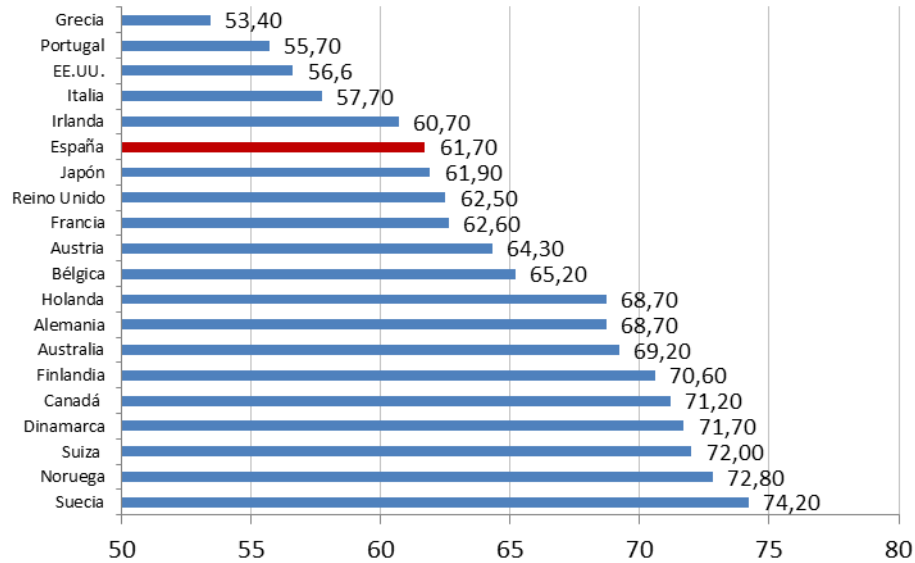
El atributo relativo a Marcas y Empresas Reconocidas permite evaluar el reconocimiento que tienen las empresas y marcas de origen en competencia internacional con el resto de empresas. A través del *Gráfico 8* se puede observar que las potencias mundiales como Japón (77.10), EE.UU. (73.90) y Alemania (73.10) son los países que tienen mayor valoración en este aspecto. España ocupa el puesto 17, con una valoración de 57.30.

En el atributo que valora la Calidad en los Productos y Servicios los países que son percibidos mejor en este atributo son Japón y Alemania con valoraciones de 75.10 y 74.70 respectivamente, como se puede apreciar en el mismo Gráfico 8. España desciende un lugar en el Ranking, al puesto 18, compartiendo los tres últimos lugares con Portugal y Grecia.

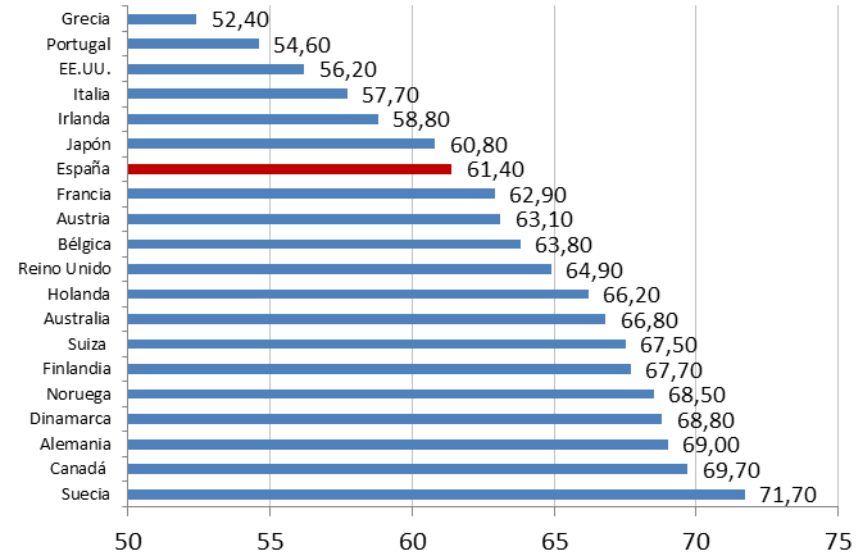
Otro atributo es el Entorno Económico percibido por cada país. Refleja la opinión de los ciudadanos sobre si el país ofrece un entorno favorable para hacer negocios y si cuenta con una economía estable, de bajo riesgo y con una infraestructura desarrollada. Se puede decir que las respuestas obtenidas dentro de este indicador, pueden aproximar la competitividad y el clima de negocios dentro cada país. En el *Gráfico 9* se muestran los resultados. Suiza y Suecia son los países que encabezan la lista como los países con mejor entorno económico, mostrando una puntuación de 74.40 y 70.70, respectivamente. España, por su parte, se encuentra en el puesto decimoquinto de los 20 países analizados, con una puntuación de 58.00, muy cercana a los valores de EE.UU. (58.00), Francia (60.00), Irlanda (57.90) e Italia (57.40).

Gráfico 7. Ranking de 20 Países según su bienestar social percibido, respeto internacional percibido, marcas y empresas reconocidas y calidad de productos y servicios

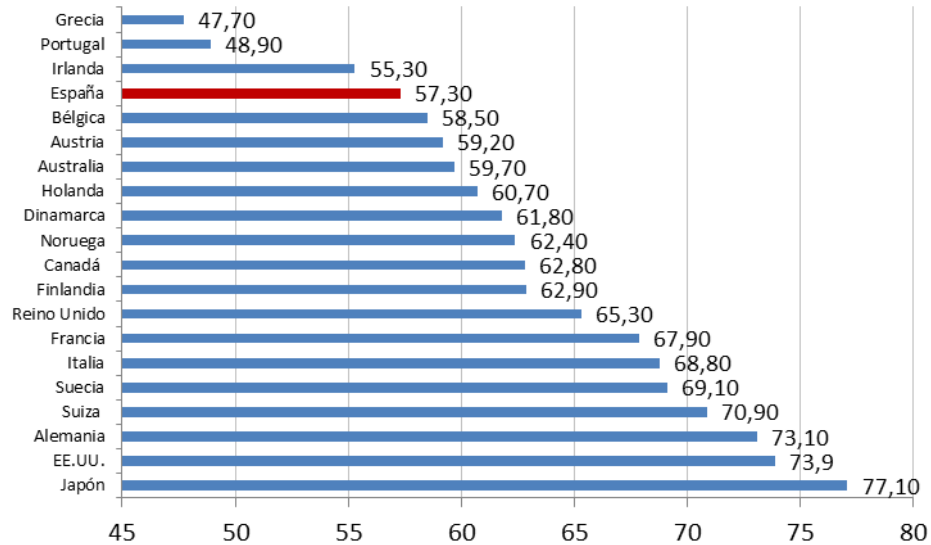
A) Bienestar Social



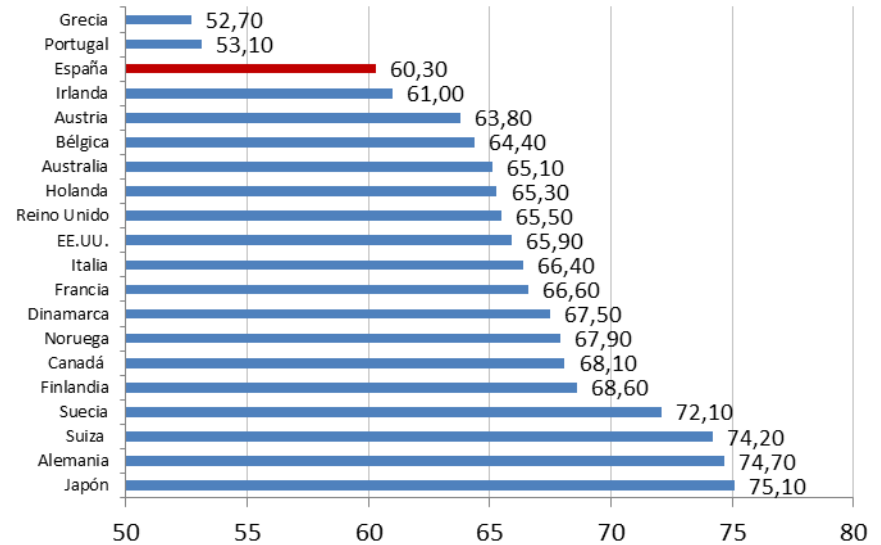
B) Respeto Internacional



C) Marcas y empresas reconocidas



D) La calidad de los productos y servicios



Fuente: Reputation Institute, Reputación de España en el Mundo 2010

Gráfico 7. Ranking de 20 Países según su entorno económico percibido



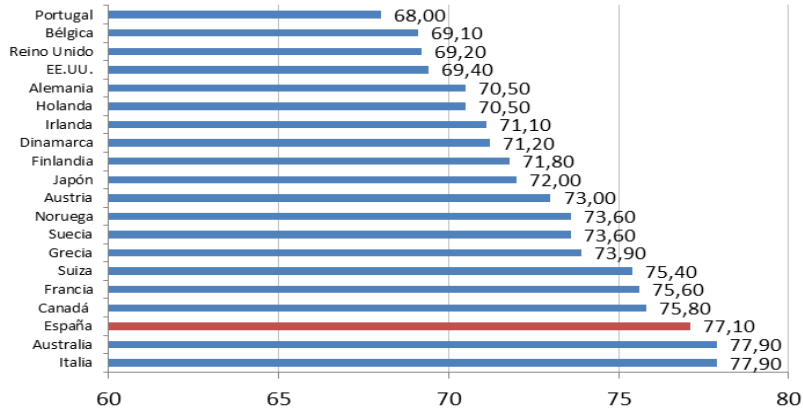
Fuente: Reputation Institute, Reputación de España en el Mundo 2010.

Como puede observarse en el último panel del Gráfico 7, las mejores posiciones de España en el ranking se producen en los atributos referidos a la consideración como buen país para el Ocio y entretenimiento, en el que se sitúa en tercer lugar, solo por detrás de Italia y Australia; en Estilo de vida, en lo que ocupamos la sexta posición; en Cultura, con una séptima posición; y en Entorno natural, con una décimo primera posición.

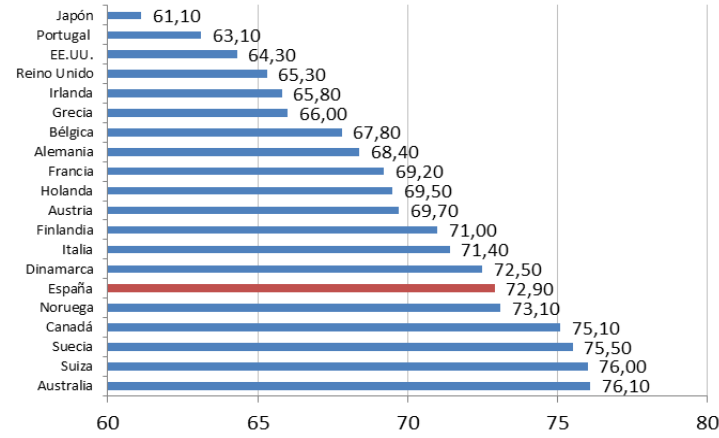
Además del análisis por atributos, *Reputation Institute* identifica cuáles son los países preferidos para trabajar, invertir y comprar productos, según las opiniones de los ciudadanos de los países del G-8 (ver Gráfico 8) se aprecia que España ocupa el puesto decimotercero, situado en el entorno de países como Reino Unido, EEUU y Japón, alejada de Suiza, país líder con una puntuación de 71.10. A través del ranking de los 20 países más atractivos para invertir, España se valora como destino de inversión en el puesto decimocuarto, con una puntuación de 53.90. De igual manera que en el análisis anterior, España está situada en el entorno cercano de países como Alemania, Austria y Japón. Suiza encabeza el ranking con una valoración de 70.60 y está seguido de Suecia con una valoración de 64.20. Finalmente, se pueden observar los resultados del ranking de los 20 países más atractivos para comprar productos, en el que España ocupa el puesto decimoséptimo, con una valoración de 60.50, muy por debajo de los líderes del ranking (Suiza y Suecia). Es decir, que España no se destaca por sus productos en la mente de los consumidores, pero, se encuentra en el entorno cercano de países como Francia, Japón y EE.UU.

Gráfico 7. Ranking de 20 Países según su bienestar social percibido y según el respeto internacional percibido

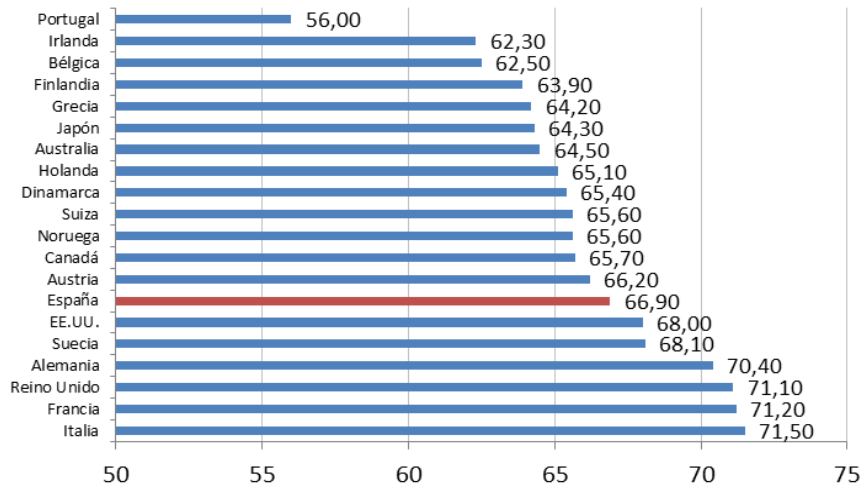
A) Ocio y Entretenimiento



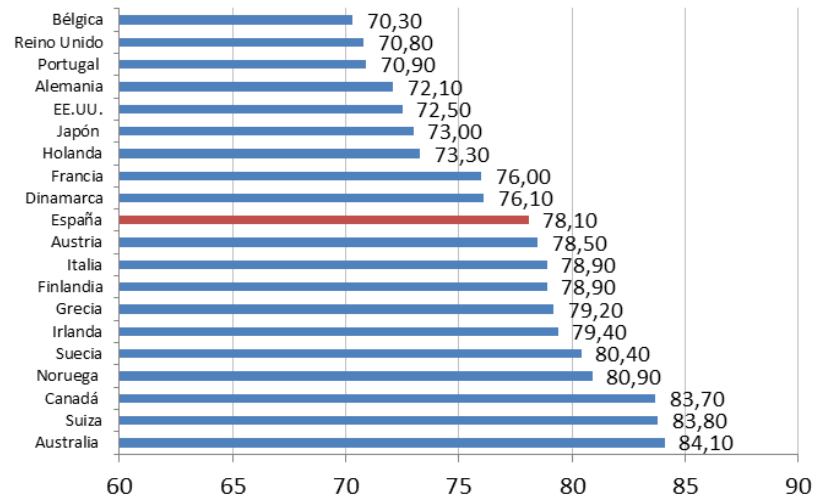
B) Estilo de Vida



C) Cultura

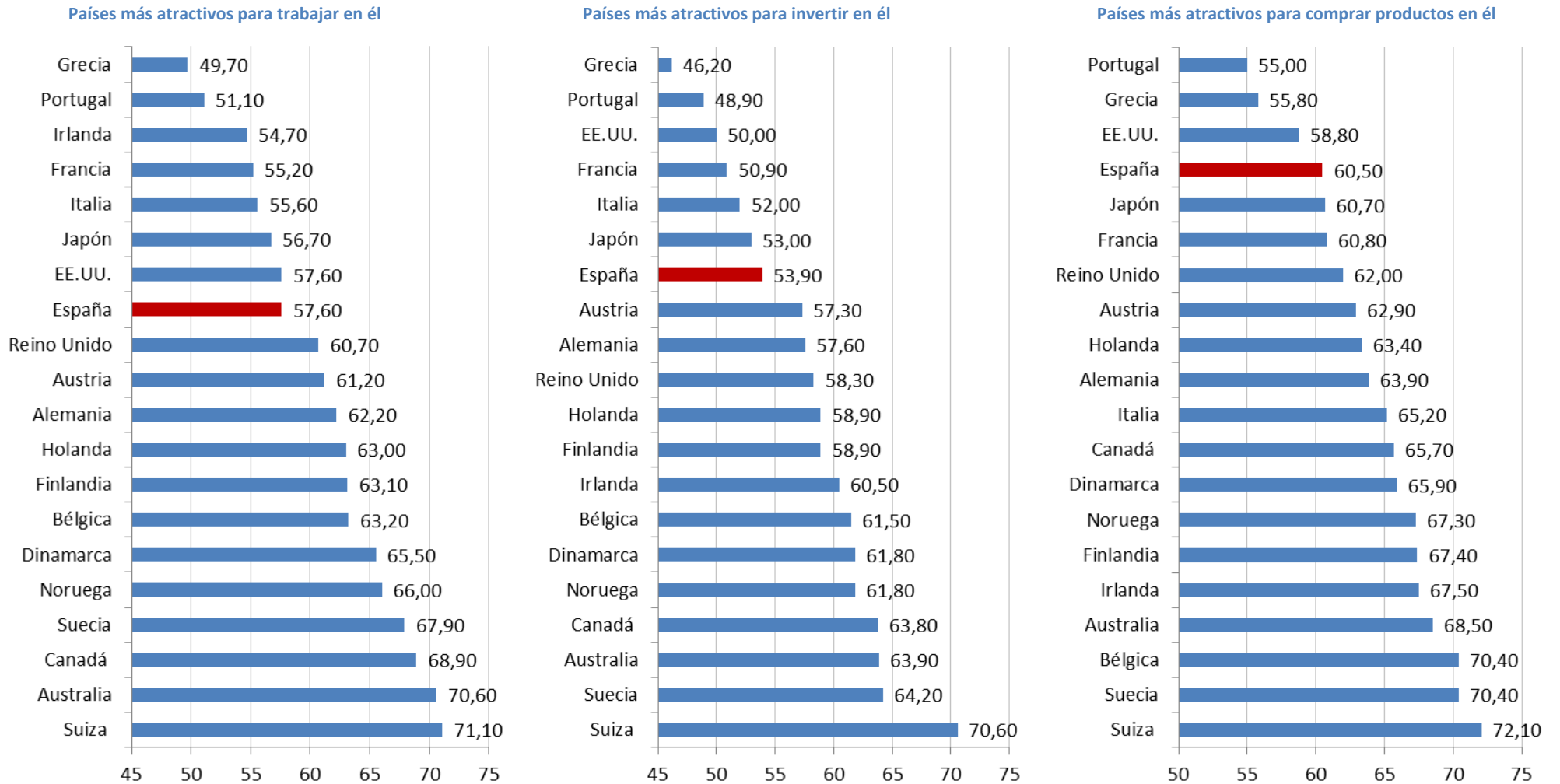


D) Entorno Natural



Fuente: Fuente: Reputation Institute, Reputación de España en el Mundo 2010

Gráfico 8. Ranking de 20 Países más atractivos para trabajar, para invertir y para comprar sus productos



Fuente: Reputation Institute, Reputación de España en el Mundo 2010

A continuación se compara la reputación española dentro del espacio europeo a partir del estudio que realiza la Comisión Europea, sobre la base de una Encuesta de Seguimiento de los Mercados de Consumo de la Unión Europea (UE-27)⁵. Esta encuesta se realiza por segundo año consecutivo y analiza las opiniones de los consumidores en 51 mercados (30 de servicios y 21 de bienes). Esta encuesta refleja información en términos de precios, confianza, problemas, reclamaciones del consumidor, seguridad del consumidor y satisfacción general de los mismos. Sus resultados permiten presentar un ranking del funcionamiento de los mercados basado en el Índice Compuesto y Normalizado MPI (*Market Performance Indicator*). Este índice refleja la percepción de los consumidores en cada uno de los distintos mercados de la UE-27 y de cada país miembro.

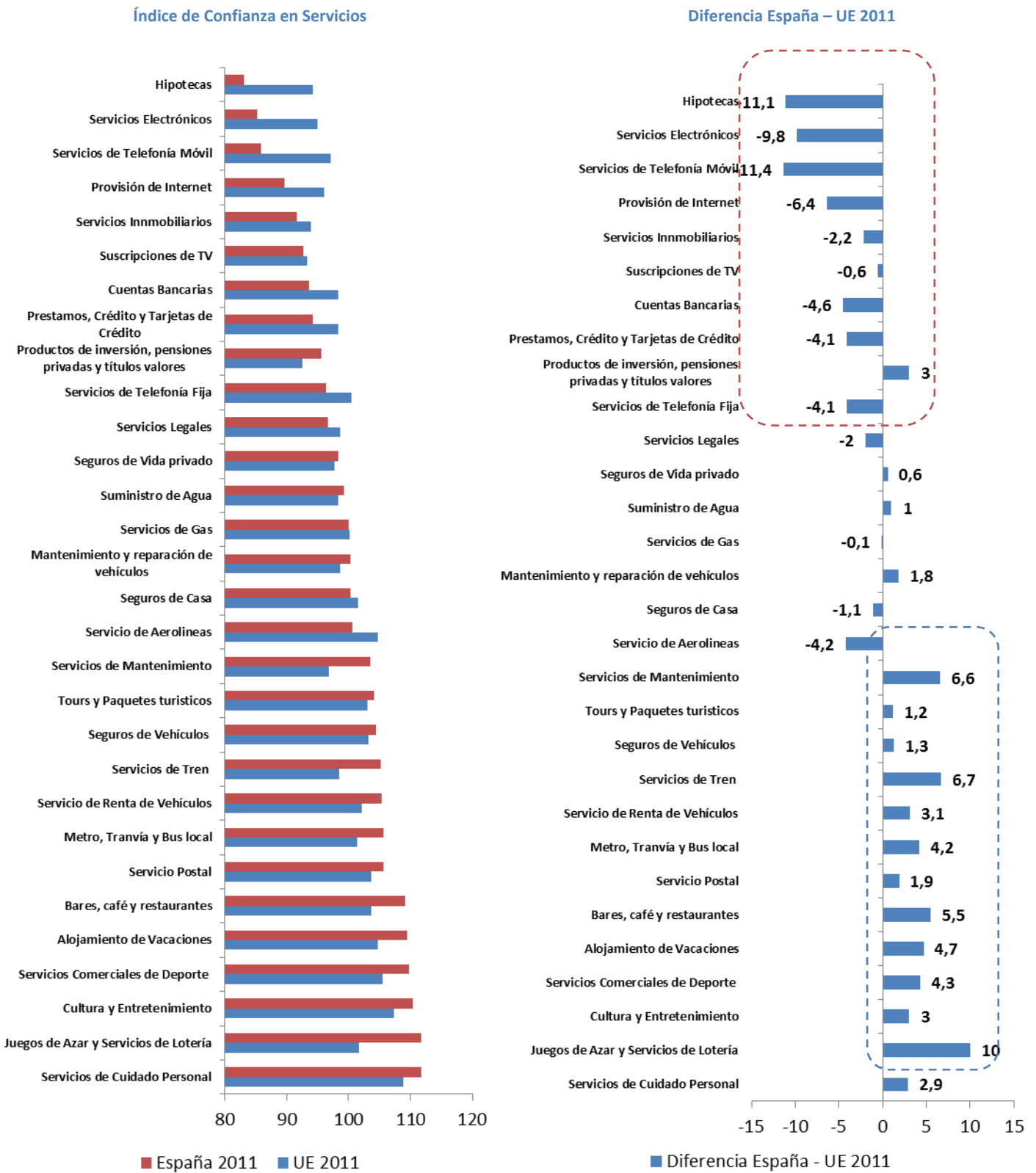
En el *Gráfico 9* se puede apreciar el Ranking del Índice MPI en los mercados que conforman el Sector Servicios en España y en la UE-27 (ordenado en función del MPI para España), así como la diferencia de puntuaciones entre ellos para el año 2011. El mercado Hipotecas es el que se encuentra en la última posición, con una puntuación de 83,1 para España y de 94,2 para la UE-27, existiendo una diferencia negativa para España de -11,1 puntos en el índice. Por el contrario, lideran el ranking los mercados de Servicios de Cuidado Personal y los Juegos de Azar y Servicios de Lotería. En los Servicios de Cuidado Personal España presenta una valoración de 111,7 y la UE-27 una puntuación de 108,8; de igual manera con una diferencia, en este caso, positiva para España de 2,9 puntos.

En relación a los Juegos de Azar y Servicios de Lotería comparten la misma valoración que el mercado antes mencionado (111,7), sin embargo, la UE-27 presenta una puntuación de 101,7. Esta diferencia de 10 puntos es la mayor diferencia positiva de España en relación con la UE-27 en el Sector Servicios. Los Servicios de Telefonía Móvil tienen en España la mayor diferencia negativa en relación a la UE-27. España presenta una valoración de 85,8; mientras que la UE-27 muestra una valoración de 97,2; dando como resultado una diferencia de -11,40 puntos en el índice.

En términos generales se puede decir que España tiene una mejor reputación en los servicios relacionados al turismo y la restauración (movilidad, servicios de comidas, alojamientos, entretenimiento, etc.); así como en los servicios de deporte y cultura. Por el contrario, España se ve con menos reputación en servicios relacionados con la banca, el sistema financiero y las actividades de telecomunicación.

⁵ Encuesta de Seguimiento de los Mercados de Consumo de la Unión Europea (UE-27) realizada por la Comisión Europea Disponible en http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms6_en.htm

Gráfico 9. Índice de Confianza en Servicios España - UE



Fuente: Comisión Europea, Indicadores de Mercado de Consumo 2011

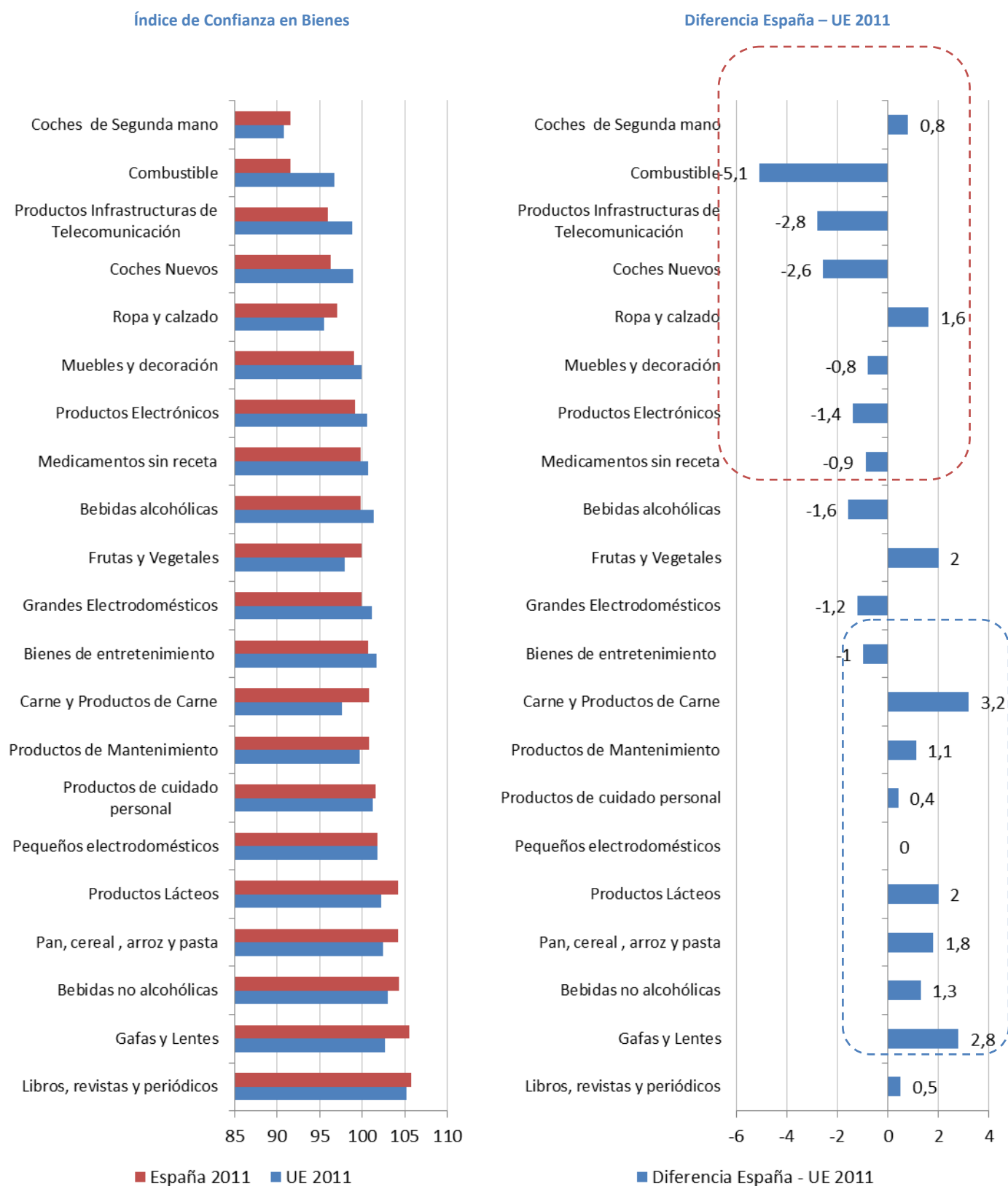
Para ilustrar la situación en los mercados de Bienes de Consumo, se incorpora el *Gráfico 10*. Los dos mercados en los que España presenta menor valoración son Combustibles y Automóviles de Segunda Mano con una puntuación para ambos de 91,6. Si se compara con el valor de la UE-27 se puede mencionar en el mercado de Combustible tiene una valoración de 96,7 (dando como resultado una diferencia negativa para España de -5,1); mientras que el mercado de Automóviles de Segunda Mano presenta una puntuación de 90,8 (dando como resultado una diferencia positiva para España de 0,8).

Por el contrario, los dos mercados que lideran el ranking son Libros, Revistas y Periódicos y Gafas y Lentes. En el Mercado de Libros, Revistas y Periódicos, España presenta una valoración de 105,7 y la UE-27 una puntuación de 105,2; dando como resultado una pequeña diferencia positiva para España de 0,5 puntos. En relación al Mercado de Bienes de Gafas y Lentes en España muestran una puntuación de 105,5; mientras que la UE-27 un valor de 102,7; existiendo una diferencia positiva para España de 2,8 puntos.

El Mercado de Carnes y Productos de Carne es el mercado en España que tiene la mayor diferencia positiva en relación a la UE-27. España presenta una valoración de 100,8; mientras que la UE-27 muestra una puntuación de 97,6; dando como resultado una diferencia de 3,2 puntos. Así también, el mercado que tiene la mayor diferencia negativa es el mercado de Combustibles (-5,1). En definitiva, no existe tanta diferencia de España en relación a la UE-27 en el sector de bienes, como en el sector servicios.

En términos generales, se puede decir que España tiene una mejor reputación en todo lo relacionado con el sector alimentario y la moda; mientras que en lo relacionado a los automóviles, telecomunicaciones y electrónica, tenemos una menor reputación que nuestros socios europeos.

Gráfico 10. Índice de Confianza en Bienes España - UE



Fuente: Comisión Europea, Indicadores de Mercado de Consumo 2011

1.2 RSC y reputación en España

Como se ha analizado en apartados anteriores, se puede percibir que la situación económica derivada de la crisis actual y la incertidumbre que está viviendo España, afecta directamente a la reputación interna del país y por ende a la reputación y desempeño de las empresas españolas. Es por eso que, para estudiar la reputación de las empresas y de los sectores de la economía española se tomará en cuenta el informe Reprtrak Pulse 2011 para España, de Reputation Institute. En efecto, Reputation Institute, realiza además del estudio de países (antes presentado), este informe donde muestra el ranking de la reputación de las empresas y sectores en España mediante el Indicador *Pulse* o Índice de Reputación. La reputación de una empresa engloba las percepciones que se tienen de ella y el indicador que proponen recoge el atractivo emocional que las personas sienten hacia una empresa determinada en función de elementos de admiración y respeto, reputación reconocida, buena impresión y confianza.

En este sentido, para el cálculo del indicador se ha encuestado a una muestra de 4.205 consumidores online en España sobre 126 empresas seleccionadas (todas estas empresas han sido evaluadas por un mínimo de 100 encuestados). Estas empresas deben cumplir el requisito de que sean grandes empresas que operen en España (sin tener la necesidad de que sean de origen local, pero sí, con un alto nivel de facturación) y que sean conocidas por el público en general. Así, el Indicador *Pulse* refleja y explica la reputación de una empresa/sector en función de siete dimensiones: Oferta de productos y servicios; entorno de trabajo, integridad (ética y transparencia), liderazgo (calidad de gestión), ciudadanía (acción social y medio ambiente), innovación y resultados financieros.

A continuación se muestra la reputación de los sectores económicos de España, seguido de las empresas con mayor reputación y, de igual manera, el detalle por cada una de las dimensiones antes mencionadas.

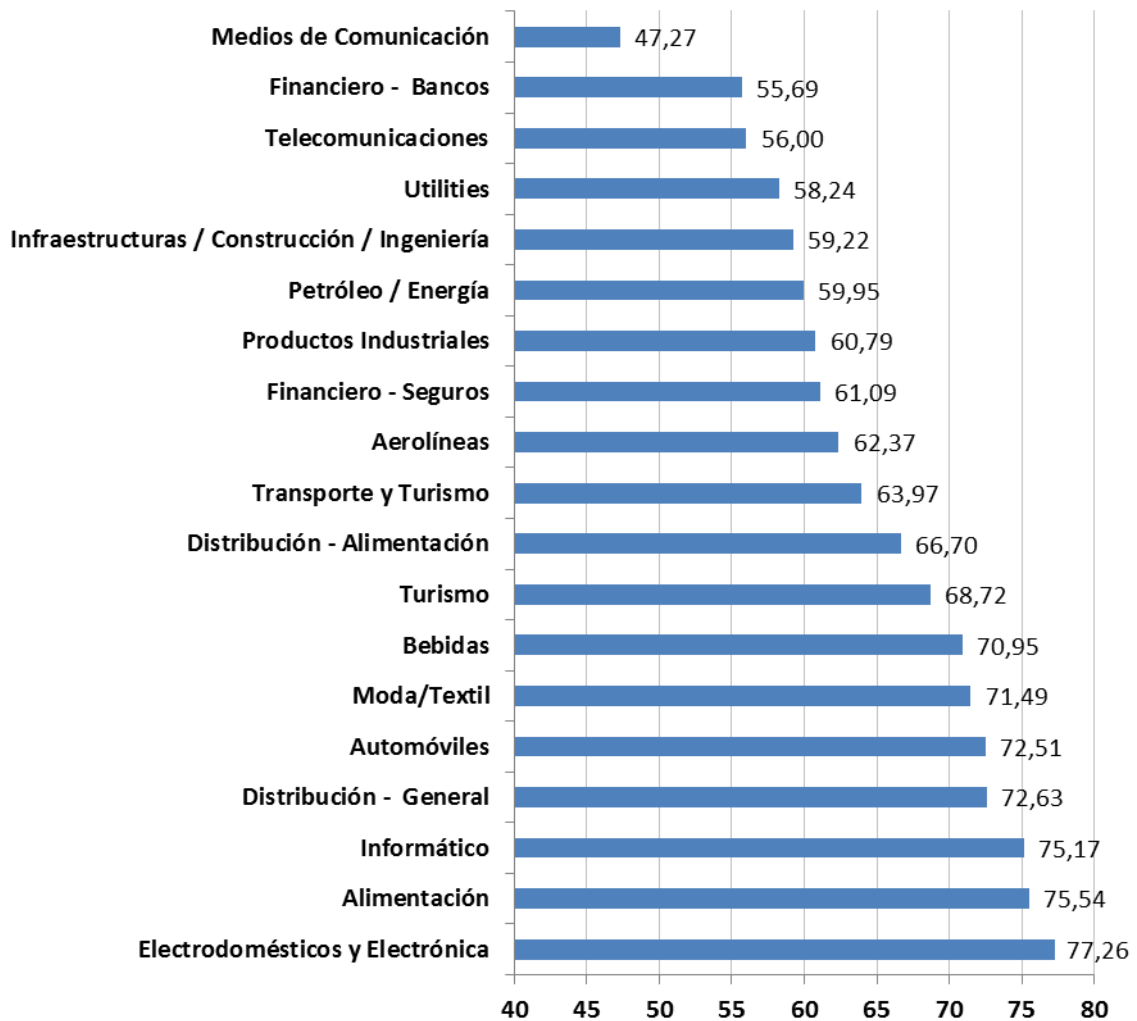
1.2.1. Reputación de los sectores económicos y de las empresas en España

La reputación de un sector ejerce, generalmente, un importante impacto en las percepciones de las empresas individuales. Por ello tiene interés presentar cuáles son los sectores económicos con mejor y peor reputación en España para el año 2011.

El sector Electrodomésticos y Electrónica es el que lidera el ranking, con una puntuación de 77.26, seguido del sector Alimentación e Informático, con valoraciones del 75.54 y 75.17,

respectivamente. Los dos sectores que tienen la puntuación más baja son el sector Financiero – Bancos, con un puntaje de 55.69, y el sector Medios de Comunicación, con 47.27. El Turismo, uno de los sectores estratégicos para España, se encuentra en el octavo puesto de los 19 sectores analizados con una puntuación de 68.72.

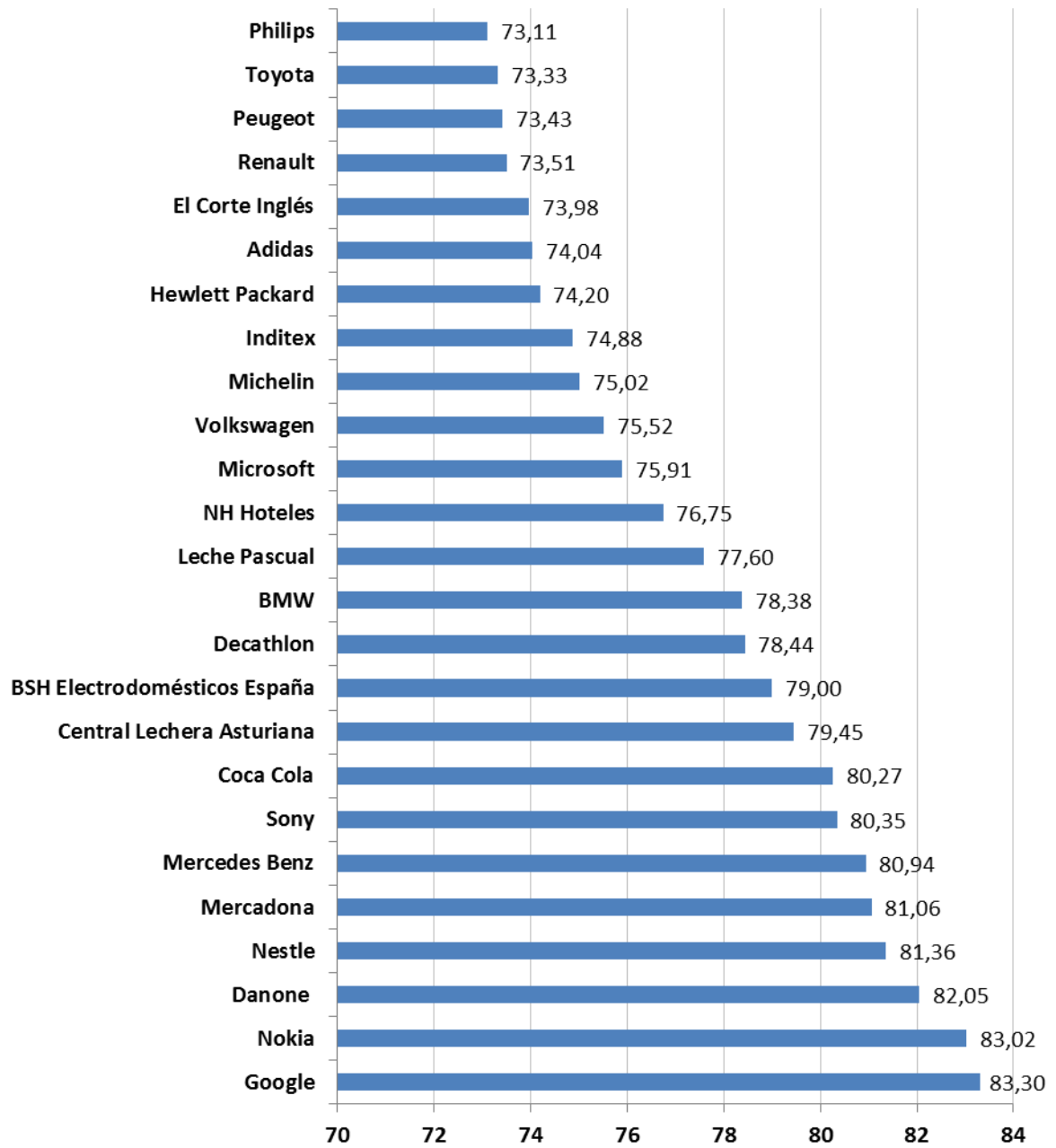
Gráfico 11. Sectores Económicos con mejor Reputación en España 2011



Fuente: Reputation Institute Rep Trak España (2011)

A continuación, en el *Gráfico 12*, se presentan los resultados del Índice de reputación de las empresas de España para el año 2011. La empresa que genera más confianza es Google, con una puntuación de 83.30, ubicándose como primera en el ranking de las 25 empresas con mejor reputación, seguida de Nokia, (83.02) y Danone (82.05).

Gráfico 12. Empresas con mayor Reputación en España en el 2011

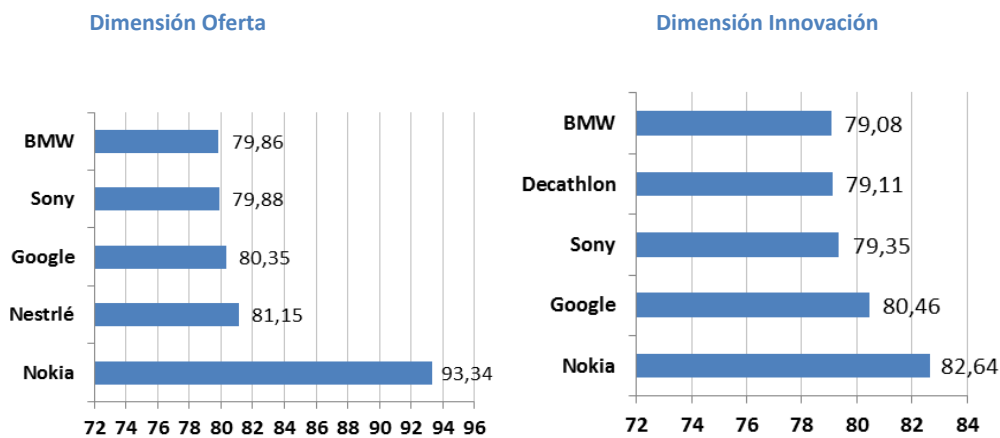


Fuente: Reputation Institute Rep Trak España (2011)

También resulta interesante presentar cuáles son las empresas que lideran la aplicación de políticas socialmente responsables en cada una de las dimensiones antes mencionadas⁶. Para ello se incorporan los *gráficos 13 a 15*.

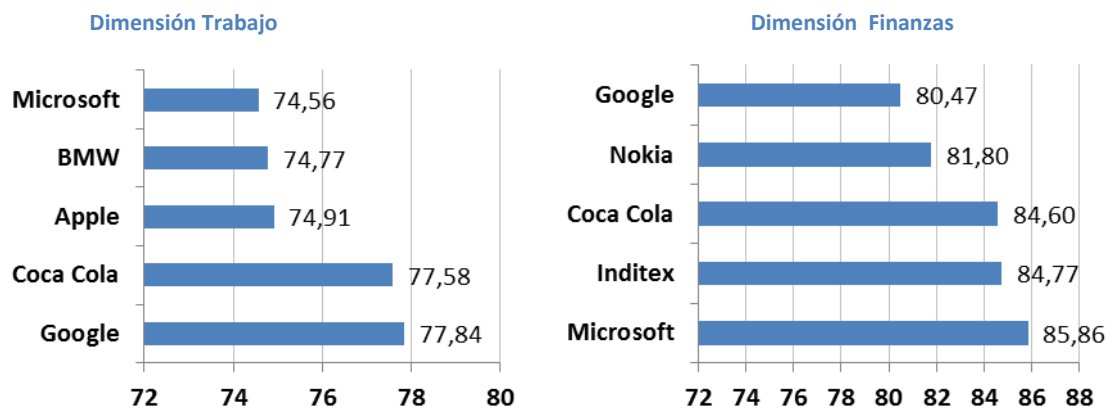
A través del *Gráfico 13* se muestran las 5 empresas que operan en España con mayor reputación en la dimensión de oferta de bienes y servicios de calidad y en la dimensión de la capacidad de innovación de las empresas, siendo Nokia la líder con una valoración de 93.34 en Oferta y 82.64 en Innovación.

Gráfico 13. Las cinco primeras empresas con mayor reputación en Oferta e Innovación



Fuente: Reputation Institute Rep Trak España (2011)

Gráfico 14. Las cinco primeras empresas con mayor reputación en Trabajo y Finanzas

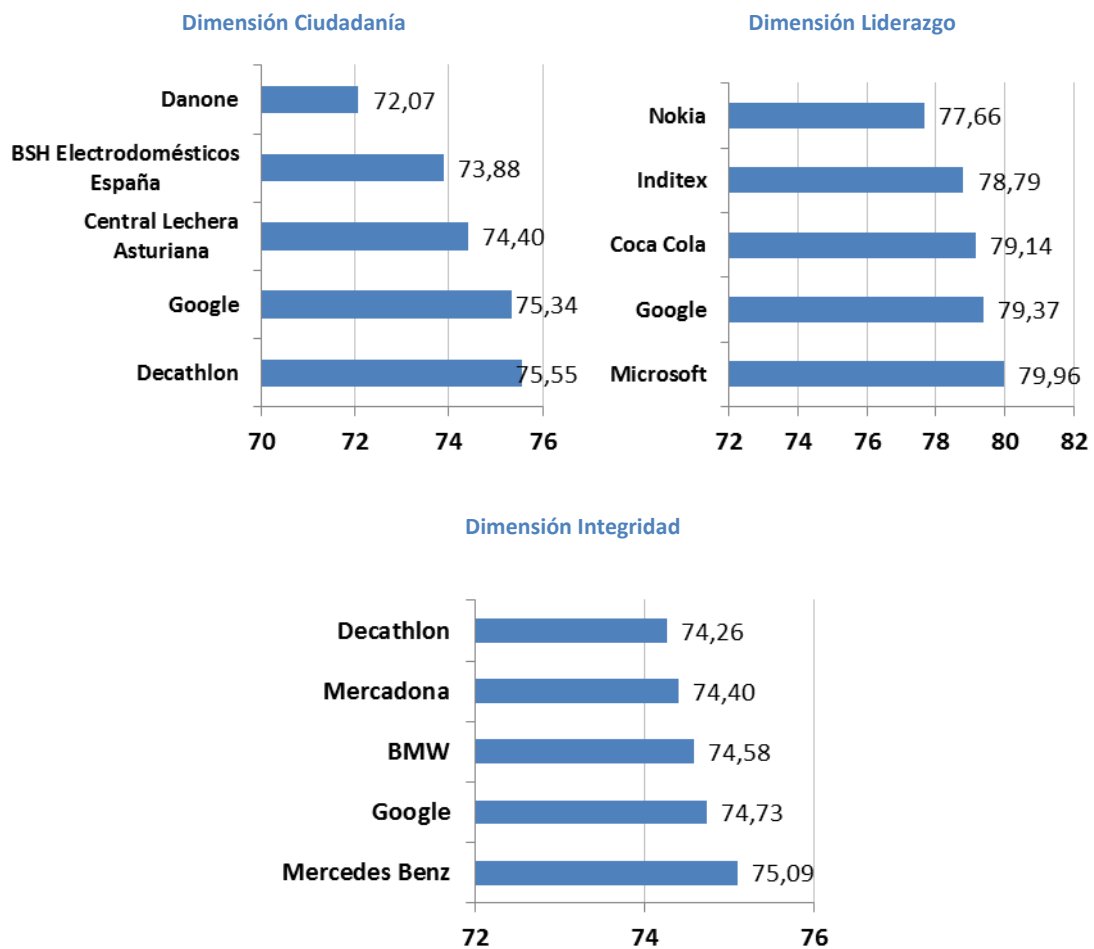


Fuente: Reputation Institute Rep Trak España (2011)

⁶ Definición de Dimensiones: **Oferta:** Empresa ofrece productos y servicios de calidad (ofrece productos excelentes y servicios fiables). **Innovación:** Es empresa innovadora (da productos o servicios novedosos o bien innova en hacer las cosas). **Trabajo:** Empresa es un lugar atractivo para trabajar como empleado. **Integridad:** Es empresa gestionada con responsabilidad (se comporta de forma ética y transparente). **Ciudadanía:** Empresa se preocupa por la sociedad, invierte en buenas causas y no daña el medio ambiente. **Liderazgo:** Empresa es una compañía bien liderada (tiene líderes reconocidos y profesionales). **Finanzas:** Empresa es una compañía rentable (Obtiene buenos resultados financieros).

En el *Gráfico 14* se presenta los resultados en las dimensiones de trabajo y finanzas. En la dimensión de trabajo, Google es la empresa que tiene mejor entorno laboral para sus trabajadores con una puntuación de 77.84. En la dimensión de Finanzas aparece Microsoft como líder de las empresas con alta rentabilidad, mostrando un valor de 85.86.

Gráfico 15. Las cinco primeras empresas con mayor reputación en Ciudadanía, Liderazgo e Integridad



Fuente: Reputation Institute Rep Trak España (2011)

El *Gráfico 15* presenta los resultados en las dimensiones de la gestión socialmente responsable de las empresas, de la preocupación hacia el desarrollo de la sociedad y el medio ambiente y de los líderes y profesionalismo que tienen las empresas en los altos mandos.

Las tres empresas que encabezan los primeros puestos: Danone, empresa líder en la Dimensión de Ciudadanía con una valoración de 72.07; Nokia, empresa con mayor reputación en la dimensión de Liderazgo, con un puntaje de 77.66; y Decathlon, empresa que tiene la

máxima puntuación, 74.26, debido a que es la empresa considerada como la que mejor gestiona su actividad económica con políticas socialmente responsables.

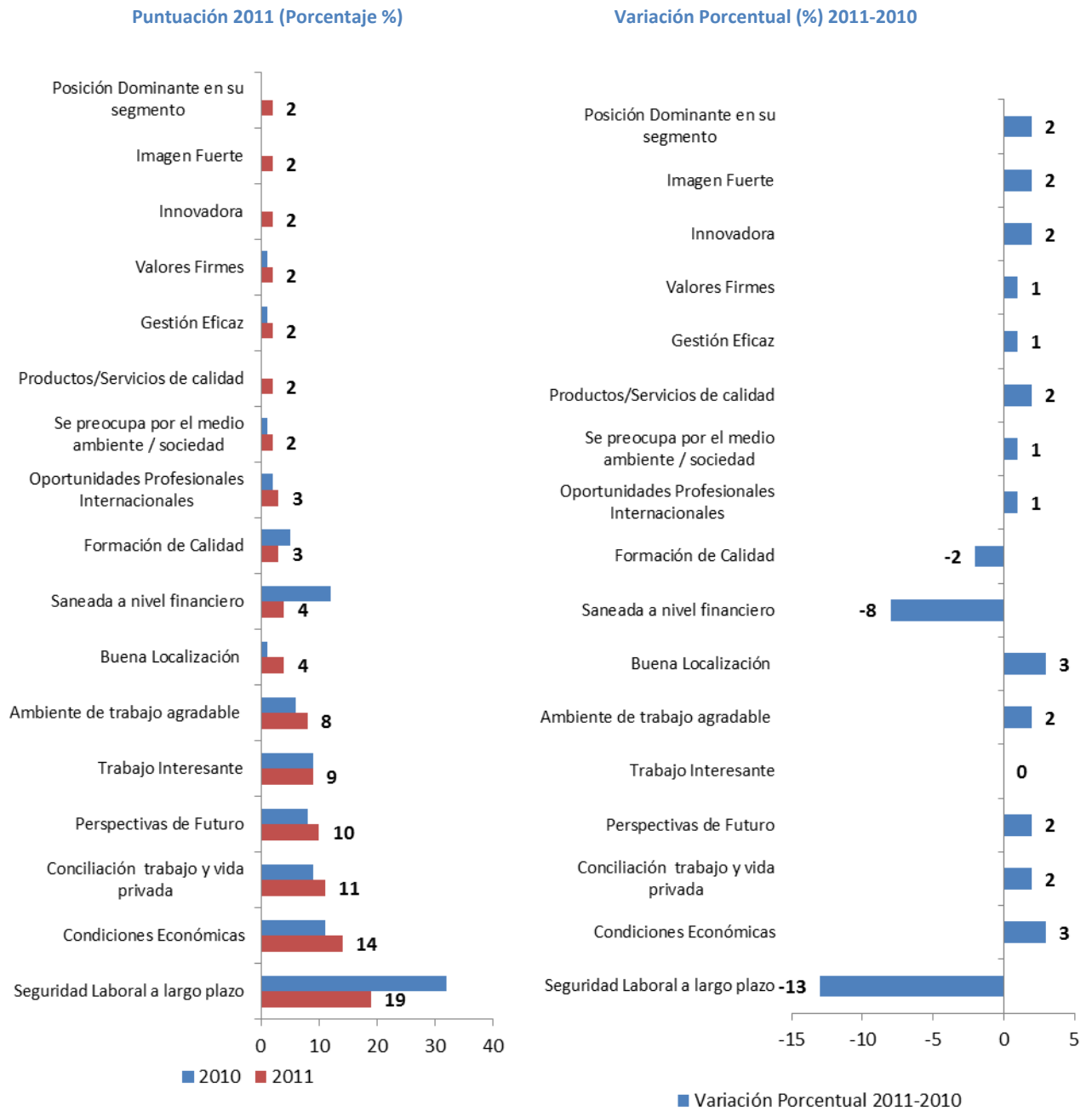
1.2.2. Las 20 empresas más conocidas y con mayor atractivo en España

Para complementar lo anterior, a continuación se presentan los resultados del informe de Randstad Award 2011 sobre España. Este es el segundo informe que publica Randstad y el objetivo es mostrar el atractivo laboral de las 150 empresas más grandes de España percibido por el público en general. Se consideran dos perspectivas: una se refiere a la percepción sobre cuáles son los factores más importantes para decidir en qué empresa trabajar; la otra trata de determinar cuáles son las empresas más conocidas y más atractivas dentro del mercado español.

A través del *Gráfico 16* se muestran los factores seleccionados más frecuentemente por los ciudadanos como influyentes en la decisión de en qué empresa trabajar. Entre ellos se encuentran, la Seguridad Laboral al largo plazo (19%), Condiciones Económicas (14%) y Conciliación de Trabajo y Vida Privada (11%). Por el contrario, características de la empresa, tales como una gestión eficaz, valores firmes y sólidos, innovación, imagen fuerte o posición dominante en su segmento, son las que se tienen en cuenta con menor frecuencia, (porcentajes en torno al 2%).

Se observan cambios de importancia en relación con las percepciones de los encuestados el año 2010 (*Gráfico 16*). El aspecto más importante también era la seguridad laboral a largo plazo, pero su relevancia era claramente superior, puesto que la frecuencia con la que se mencionaba era del 32%. Otro de los factores que caen sustancialmente es el Saneamiento a nivel Financiero, que en 2010 era citado por el 12% de los consultados (segundo aspecto más importante en el 2010) y en el 2011, apenas el 4%. Este resultado refleja los cambios en las prioridades de los encuestados en su decisión de en qué empresa trabajar.

Gráfico 16. ¿Cuál es el aspecto más importante a la hora de decidir a que empresa ir a trabajar?



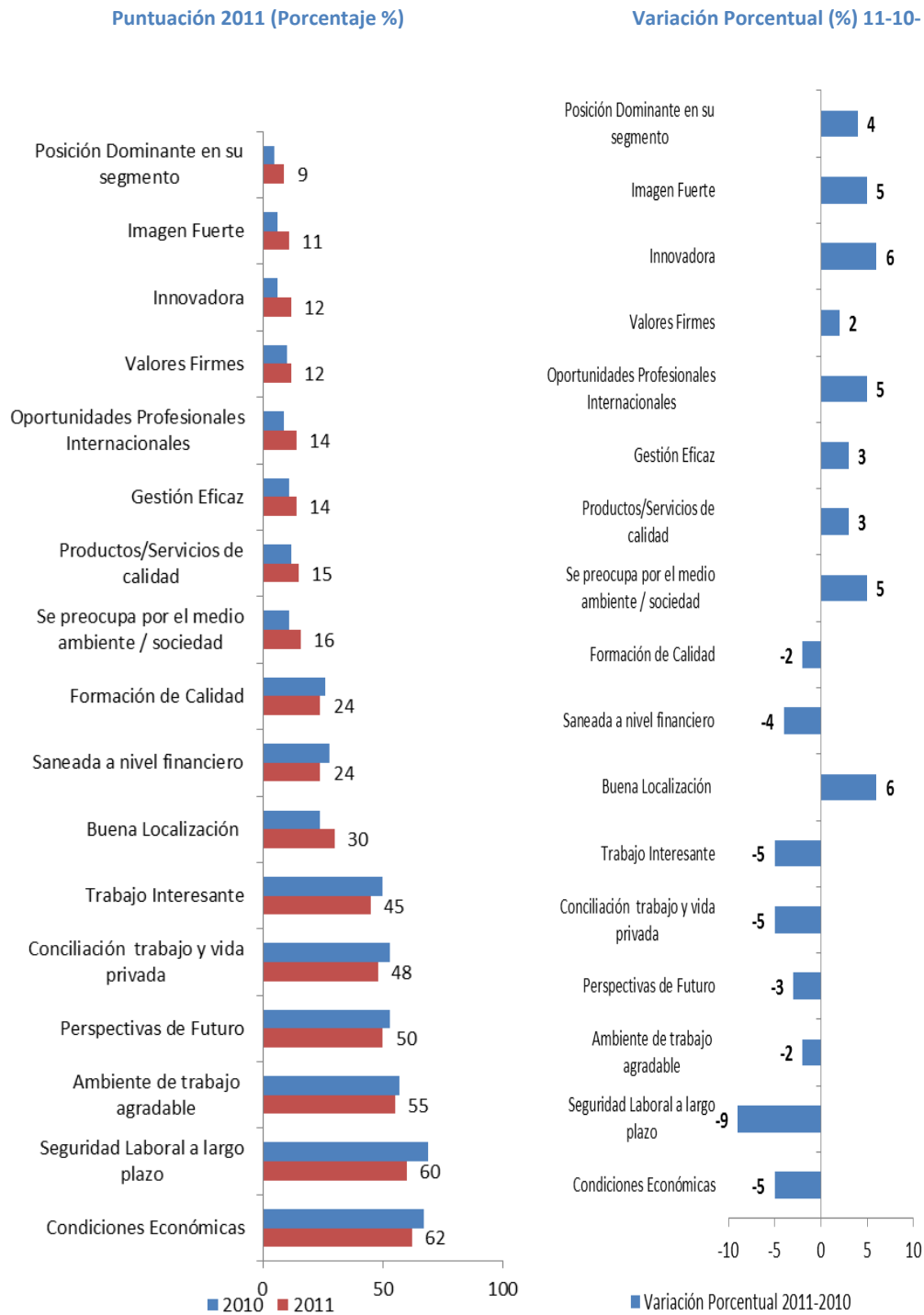
Fuente: Randstad Award España 2011⁷

⁷ Disponible en <http://www.randstad.es/content/aboutrandstad/patrocinios-y-eventos/premios-awards/Informe-Randstad-Award-2011.pdf>

A continuación, en el *Gráfico 17* se muestran los resultados del Ranking de los cinco factores más relevantes para los encuestados a la hora de decidirse por una empresa; se trata de: Condiciones Económicas, con un 62%, Seguridad Laboral a largo Plazo, con un porcentaje del 60%, Ambiente de Trabajo agradable, con un 55%, Perspectivas del Futuro, con el 50%, y la Conciliación de Trabajo y Vida Privada. Los aspectos menos valorados son que la empresa tenga Valores Sólidos y Firmes (12%), que sea innovadora (12%), que tenga Imagen Fuerte (11%) y que tenga una Posición Dominante en su Segmento (9%).

En comparación con el año 2010, en *Gráfico 17* se puede observar que la ordenación no ha cambiado, con la excepción de los dos primeros aspectos. La Seguridad Laboral en el largo plazo muestra una caída de -9 puntos porcentuales debido que en el año 2010 tenía una valoración de 69% (donde lideraba el ranking como más importante) y en el 2011 tiene una puntuación de 60% (segundo en el ranking). Sin embargo, la valoración al 2011 de los aspectos como Condiciones Económicas (60%), Conciliación de Trabajo y Vida Privada (48%) y Trabajo Interesante (45%) presentan una caída de -5 puntos porcentuales en relación al año 2010, donde mostraba puntuación de 67%, 53% y 50%, respectivamente. Así también, en el ranking 2011, la buena localización y la preocupación por el medio ambiente y la sociedad han incrementado su frecuencia relativa en 5 puntos porcentuales.

Gráfico 17. Ranking de los aspectos principales al momento de decidir por una empresa determinada

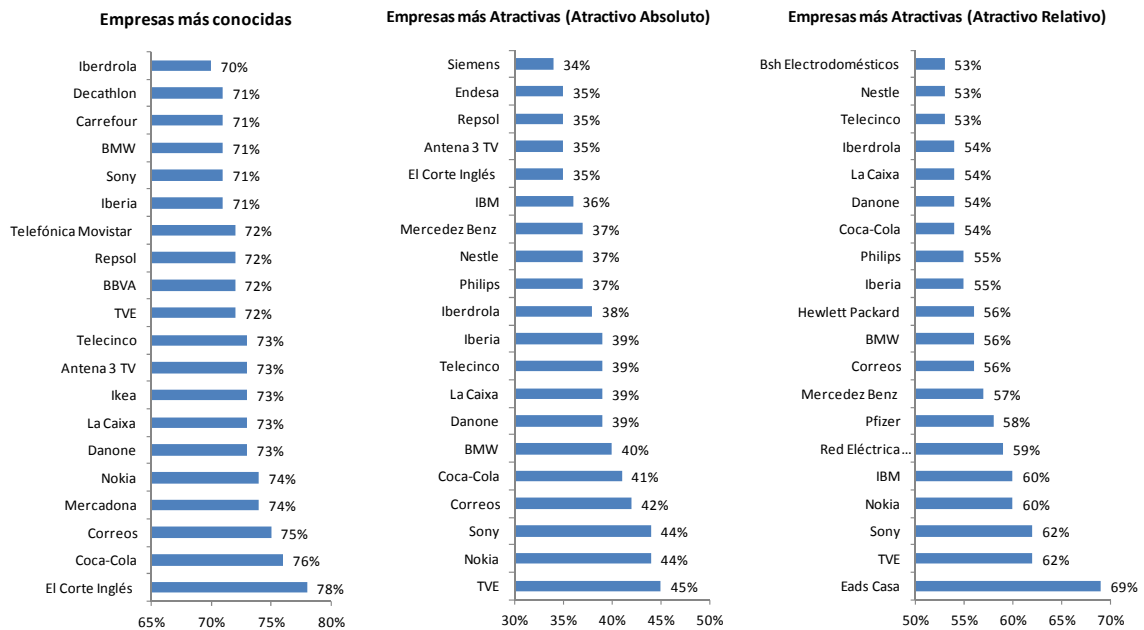


Fuente: Randstad Award España 2011

En lo que se refiere a la determinación de cuáles son las empresas más conocidas y más atractivas dentro del mercado español (*Gráfico 18*) se ofrecen tres tipos de información.: a) las empresas más conocidas, que refleja el porcentaje de encuestados que conocen la empresa lo bastante bien como para tener una opinión o percepción sobre la empresa; b) las empresas con Atractivo Absoluto, reflejan el porcentaje de encuestados que desearían trabajar en estas empresas; y c) las empresas con Atractivo Relativo, qué porcentaje de los encuestados que conocen la empresa desearían trabajar en ella.

En ese sentido, la empresa más conocida en España es el Corte Inglés (con un porcentaje del 78%), seguida de Coca-Cola, Correos, Mercadona y Nokia. Dentro de las empresas con mayor atractivo absoluto, la empresa que lidera el ranking es TVE (con un 45%). Finalmente, la empresa más atractiva, en términos relativos, es Eads Casa (con un porcentaje del 69%).

Gráfico 18. Las 20 empresas más conocidas y con mayor atractivo en España 2011



Fuente: Randstad Award España 2011

1.2.3. Empresas en España con certificación “Top Employers”

The Corporate Research Foundation (*CRF Institute*) elabora una certificación importante para las empresas en España que cumplen altos estándares en sus políticas de Recursos Humanos. Esta certificación, denominada Top Employers, identifica y elabora una lista de las empresas en España que tienen un comportamiento sobresaliente en las áreas de Recursos Humanos, Liderazgo y Estrategia. Este Instituto (fundado en 1991) es una iniciativa de un grupo de académicos, periodistas especializados, asociaciones comerciales, investigadores y editores internacionales que tienen el objetivo de ofrecer evaluación independiente y reconocimiento a las empresas, tanto del sector público como empresas del sector privado.

Los criterios o aspectos que CRF Institute considera para determinar qué empresas cumplen los requisitos para obtener este certificado son: Salario y Beneficios (tiene en cuenta las políticas de retribución, pensiones y acciones en bolsa de las empresas); Condiciones Laborales (beneficios no monetarios que tendrían los empleados como permisos, flexibilidad horaria, becas, periodos sabáticos, reconocimiento, innovación y disponibilidad de políticas de bienestar); Formación y Desarrollo (ayuda al trabajador a crecer en su puesto mediante la disponibilidad de cursos o programas de desarrollo); Carrera Profesional (visión de carrera a largo plazo, una gestión de talento y de rendimiento del mismo); y, Cultura Corporativa (esfuerzos de la empresa para establecer una cultura de empresa fuerte, mediante programas de Responsabilidad Social, creaciones de Redes y aportaciones de los empleados).⁸

En la *Tabla 1*, se puede observar cuáles son las empresas que reciben el Sello de Top Employers para España en el año 2011. Dentro de las 43 empresas que cuentan con esta certificación existen empresas públicas como *Correos*⁹ y *Enagas*¹⁰ que cumplen con excelencia los estándares de recursos humanos, liderazgo y estrategia medidos por *CRF Institute*.

⁸ La metodología de Top Employers ha sido llevada a cabo por CRF Institute. El instituto identifica a las empresas más sobresalientes en las áreas de RRHH, liderazgo y estrategiaCRF. www.topemployers.es

⁹ *Correos* muestra como puntos de excelencia la promoción interna, 31 horas de media de formación anual por empleado (en el 2010 imparte 361 cursos), oportunidades de movilidad y diversificación, beneficios extra salariales y buen desempeño en políticas de conciliación e igualdad dentro de la empresa.

¹⁰ *Enagás* presenta como puntos de excelencia: las posibilidades de promoción interna, programas de conciliación y ayudas, programas de formación tanto técnica como de gestión y habilidades personales, liderazgo participativo y un fomento de la participación de los empleados.

Tabla 1. Lista de empresas con certificación 2011 Top Employers

Top Employers para España 2011			
1	Abbott Laboratorios España	23	Holcim España
2	Accenture	24	Ikea Iberia
3	Almirall	25	Ineco
4	Altadis	26	ING Direct
5	Atento	27	Janssen
6	Avanade España	28	Jazztel
7	Aviva	29	KPMG
8	Axa	30	LG Electronics España
9	Banesto	31	Loyd's Register
10	Bankinter	32	Mantequerías Arias
11	British American Tobacco Iberia	33	Novartis
12	Campofrío	34	Orange
13	Canon España	35	PepsiCo Iberia
14	Celsa Group	36	Philip Morris Spain
15	Correos	37	Repsol
16	CSM Iberia - Purac Bioquímica	38	Schindler
17	E. ON España	39	Technip
18	Electrolux España	40	Telefónica
19	Enagás	41	Thales
20	Ernst & Young	42	Vodafone España
21	Ferrovial	43	Zurich
22	Grupo Cortefiel		

Fuente: Top Employers España 2011

1.2.4. Percepción y conocimiento de la RSC en las empresas españolas

Para las empresas, el conocimiento y consolidación real de lo que significa políticas de responsabilidad social dentro de su plan estratégico es vital. Por ello, Forética¹¹ elabora dos indicadores que tratan de aproximar el grado de penetración del concepto en el tejido empresarial español. Los dos indicadores son la Notoriedad y la Nitidez del término RSC.

¹¹ Forética es una asociación de empresas y de profesionales de la RSC en España cuyo objetivo es fomentar la cultura de gestión ética y la responsabilidad social, dotando a las organizaciones de conocimiento y herramientas útiles para desarrollar un modelo de negocio competitivo y sostenible. Véase www.foretica.org

En el año 2010 el casi el 60% tiene conocimiento del concepto RSE (Notoriedad), 6 puntos porcentuales más que en 2008. Segmentado por su tamaño, el 97.3% de las empresas medianas y grandes de España están familiarizadas con el término RSC, mientras que el 59.5% de las pequeñas empresas conocen del término al año 2010. El crecimiento que tienen las empresas medianas y grandes con respecto del 2008 es de 19.7 puntos porcentuales, ya que ha pasado del 77.6% al 97.3% y las pequeñas empresas, por su parte, ha crecido un 6.1 pp, pasando del 53.4% al 59.5%

En relación con lo que significa para las empresas el concepto de RSC (Nitidez), las respuestas de las empresas encuestadas han sido las siguientes: la RSC representa un grado de compromiso de la empresa ante la sociedad, así como también, es la responsabilidad de los directivos hacia los trabajadores; sin olvidar el compromiso con el medio ambiente y su sostenibilidad.

Las prioridades que reflejan las empresas, en función de su propia noción del concepto son: respetar los derechos humanos y la intimidad de sus trabajadores y proveedores; crear empleo; no discriminar y promover la igualdad; apostar por la prevención y salud en el trabajo; ser respetuoso con el medio ambiente; ser transparentes; atender y proteger los derechos de los clientes; garantizar la ética en la gestión; entre otros.

En la actualidad la crisis ha afectado directamente a las actividades de las empresas y a la priorización o modificación de sus gastos e inversión dentro del presupuesto de las empresas. En ese sentido, los resultados muestran que una de cada tres empresas españolas encuestadas declara que ha dejado de realizar actividades de RSC. Sin embargo, más del cincuenta por ciento han mantenido e incluso incrementado sus políticas de RSC en el momento de crisis utilizando a la RSC como herramienta para salir de ella. Exactamente es el 65.21% de las empresas españolas sostienen la credibilidad en las actividades de la RSC.

Es importante conocer cuáles son las perspectivas del tejido empresarial, más aún en este periodo de incertidumbre y de intranquilidad de los mercados. Consultadas las empresas en el año 2010 sobre las perspectivas de la RSC en el futuro, los resultados son que el 56% creen que será mayor, el 28% dice que será menor y que el 11% será menor en el futuro. En lo que se refiere a la importancia que tendrá la RSC en los próximos años, alrededor 8 de cada 10 empresarios creen que las políticas de la RSC van a tener mayor relevancia en sus actividades.

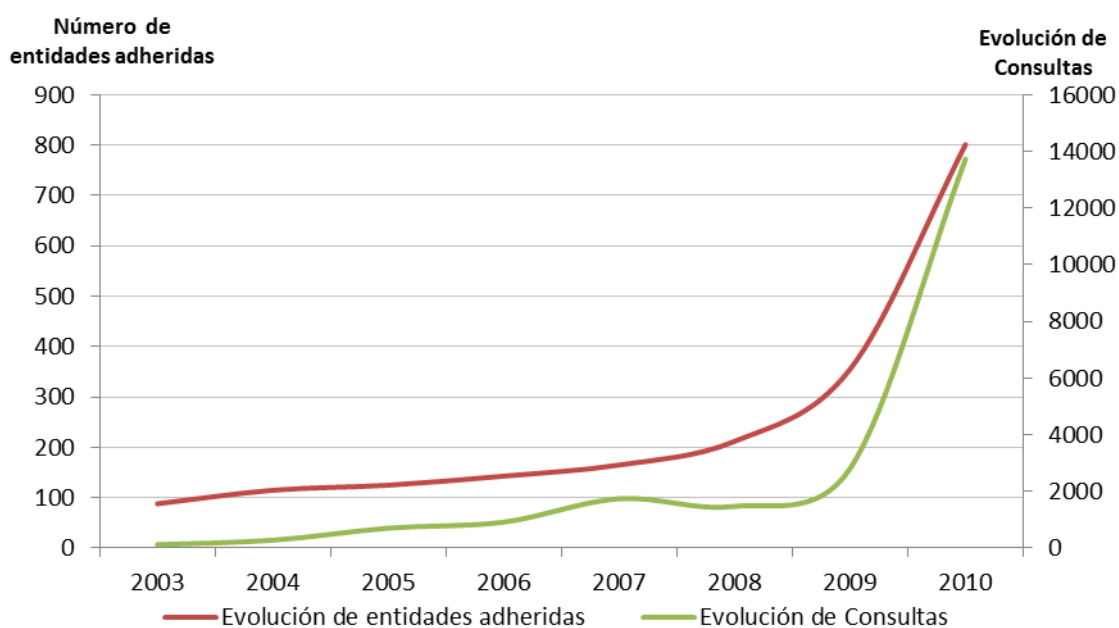
1.2.5. Seguimiento a la Iniciativa Socialmente Responsable: Confianza Online

En la edición anterior, se comenzó a realizar un seguimiento a iniciativas que ayuden a evaluar comportamientos socialmente responsables dentro de las empresas españolas. Por ello, se analizó el desarrollo y participación de Confianza Online¹². Esta empresa está focalizada hacia un gran número de empresas y profesionales dedicados a la realización, fomento y defensa del desarrollo de la publicidad y el comercio en los nuevos medios, generalmente en internet.

Confianza Online abarca tanto las comunicaciones comerciales como los aspectos contractuales de las transacciones comerciales que las empresas y entidades públicas realizan con los consumidores por medio de internet y otros medios electrónicos. En ese sentido, ofrece a las empresas un Código de Conducta específico, un Código Ético de Confianza Online y un Sello de Confianza, con el fin de incrementar las garantías a los usuarios/clientes que entren a las páginas web y puedan percibir el compromiso de responsabilidad en las comunicaciones comerciales y en las transacciones.

Para medir el éxito de esta iniciativa y para poder darle seguimiento a su evolución se han determinado dos indicadores cuyos resultados se ven reflejados en el *Gráfico 19*: número de consultas y número de entidades adheridas al proyecto de Confianza Online.

Gráfico 19. Evolución del número de consultas y entidades adheridas de Confianza Online 2003 – 2010



Fuente: Memoria Anual Confianza Online 2003-2010

¹² www.confianzaonline.es

El número de consultas para el año 2010 fue de 13.730, lo que supone multiplicar casi por 4 las del 2009. La evolución ascendente desde 2003 evidencia el interés que las empresas y los usuarios en este sistema de garantía.

Por otro lado, el número de entidades adheridas ha sido considerable y creciente durante todo el periodo, debido a que presenta una tasa de crecimiento medio anual del 41.63%. En relación al 2009 muestra una tasa de crecimiento de 125.6%, pasando de 355 a 801 empresas adheridas.

Otro de los indicadores a considerar es la evolución del número de reclamaciones que registra esta iniciativa. El número de reclamaciones presenta un interés sostenido al igual que los otros dos indicadores antes mencionado, debido a que tiene una tasa de crecimiento anual del 181.23% para el periodo 2004 - 2010. Así también si se compara el número de reclamaciones al iniciar el periodo, es decir para el año 2004, presentan 154 reclamaciones; evolucionando positivamente al año 2010 con 936 reclamaciones.

2 CLIMA DE OPINIÓN RESPECTO DE LA RSC

Este capítulo busca conocer la opinión sobre la RSC en el contexto actual de la realidad española. Para ello, y por cuarto año consecutivo, la Fundación Alternativas ha promovido la realización de una consulta pública con el objetivo de conocer detalladamente el clima de opinión existente con respecto a las prácticas responsables de las empresas españolas.

Puesto que en ediciones anteriores el mayor porcentaje de respuestas se obtenía de las empresas, en esta última ola se ha decidido aplicar la encuesta expresamente al sector empresarial. Es importante mencionar que este cambio metodológico obliga a que las comparaciones con los anteriores informes se realicen con la necesaria cautela y, en cualquier caso, teniendo siempre presente dicha diferencia. La encuesta se realizó entre el 18 de noviembre y el 20 de diciembre de 2011 y contó con la participación de 186 empresas, teniendo en consideración la muestra representativa de la estructura sectorial de la economía española. El margen de error es del 7,13%. En el Anexo a este capítulo se realiza una exposición metodológica del trabajo de campo realizado.

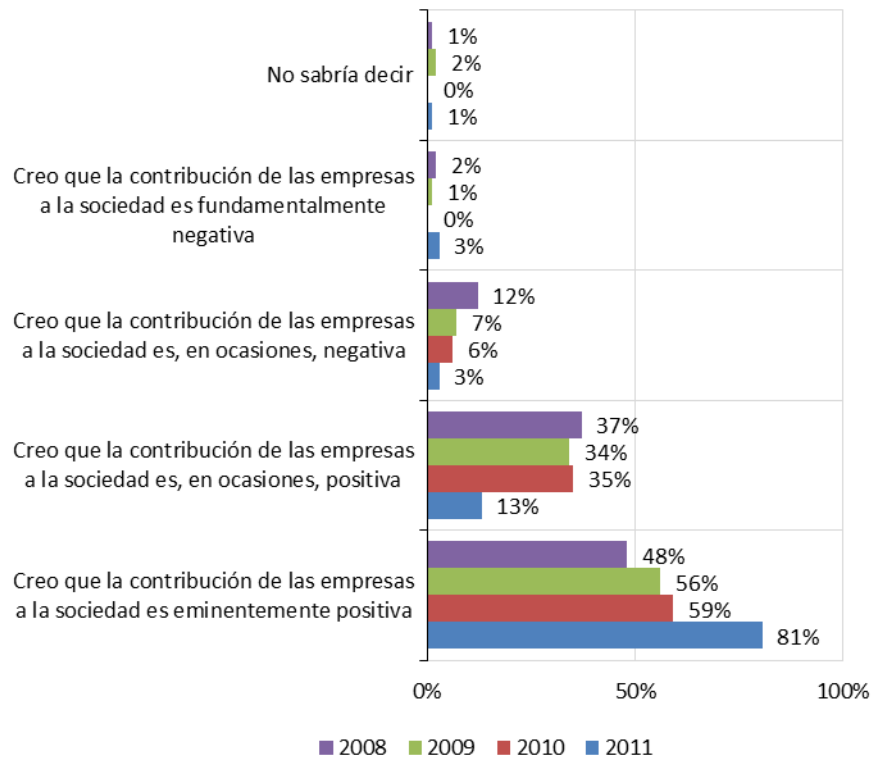
Los resultados de la encuesta han sido analizados tanto desde una óptica agregada como desagregada por sector y por tamaño, y se presentan en los apartados del 1 al 12. El apartado 12, penúltimo del capítulo, contiene la exposición de las conclusiones de la consulta pública. Los comentarios agregados se basan en los porcentajes de respuestas obtenidos por cada uno de los diferentes ítems de las preguntas formuladas, mientras que los comentarios desagregados por sector y tamaño se basan en los saldos de las respuestas (diferencia entre el porcentaje de respuestas positivas y de respuestas negativas).

El último apartado del capítulo se dedica a presentar los resultados de la tercera edición del Monitor Ibex 35 Sustainability de la Fundación Alternativas. Esta consulta busca conocer el perfil de la función de la RSC en las empresas españolas que cotizan y que forman parte del Ibex 35.

2.1 Las empresas españolas contribuyen positivamente al bienestar de la sociedad.

El primer tema que se abordó en la presente encuesta tenía como propósito conocer la opinión sobre la contribución que hacen las empresas españolas a la generación de bienestar en la sociedad, así también como su signo y dimensión.

Gráfico 20. Contribución de las empresas al bienestar de la sociedad. Señale de entre las siguientes afirmaciones aquella con la que esté más de acuerdo



Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

En términos generales, como se muestra en *el Gráfico 20*, los consultados en 2011 consideran que las empresas españolas contribuyen positivamente al bienestar de la sociedad. En concreto, el 94% cree que la contribución de las empresas ha sido positiva o eminentemente positiva frente al 91% y 90% de 2010 y 2009 respectivamente, siendo el 81% los que consideran que la contribución de las empresas a la sociedad es claramente positiva.

Por otra parte, cabe mencionar que ha habido una reducción en el porcentaje de las opiniones que consideran que la contribución de las empresas a la sociedad es en ocasiones negativa, en el 2011 fue del 3% frente al 6% y 7% de los años anteriores, 2010 y 2009 respectivamente. No obstante, ha habido un incremento de un 3% entre los que opinan que la contribución de las empresas es fundamentalmente negativa, con respecto al 2010, cuyo porcentaje fue del 0%.

En conclusión, el clima de opinión general es positivo e indica que predomina la sensación de que las empresas contribuyen de manera significativa al bienestar de la sociedad española.

2.2 Las PYMES y las ONG son las instituciones que inspiran mayor confianza.

Con el objetivo de tener una idea comparativa que enriquezca el resultado de la pregunta anterior, se indaga sobre cuál es la confianza que inspiran diferentes tipos de organización, valorando hasta qué punto se percibe que tienen en cuenta el interés general, y no solo el propio, en sus actuaciones.

Según se muestra en el *Gráfico 21*, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son las instituciones que tienen una mejor reputación, con una valoración del 87%; les siguen las ONGs con un 64%, siendo los encuestados de las grandes empresas los que mejor las han valorado.

En tercer lugar están las grandes empresas, con una valoración positiva del 41%. Cabe destacar que la mayoría de los encuestados de las pequeñas empresas no confían en que las grandes empresas tengan en cuenta el interés general.

No obstante, según el análisis de la encuesta por actividad económica, algunos sectores no tienen suficiente confianza en PYMES y ONGs. Así, más de la mitad de las personas consultadas de los sectores de Telecomunicaciones, Medios de comunicación e Industria química no confían en las PYMES, el saldo de respuestas es negativo (respuestas positivas menos negativas); y más de la mitad de los encuestados de los sectores de Seguros y Descontaminación no confían en las ONGs.

En lo que respecta a la confianza en las Grandes Empresas, sólo dos sectores presentan un saldo de respuestas netamente positivo: Biotecnología y Farmacia; y Textil y Calzado; mientras que son 6 los sectores que no tienen confianza en ellas: Actividades relativas al agua, Descontaminación, Industria química, Medios de comunicación, Servicios relativos inmuebles y Telecomunicaciones.

Ahora bien, en lo relativo a los tipos de organización que reflejan menor credibilidad y confianza, los partidos políticos son las instituciones con peor reputación, un 85% de los encuestados no confía total o parcialmente en ellos. Les siguen los sindicatos, con una valoración del 79%, aunque es preciso indicar que las grandes empresas manifiestan su confianza en ellos al presentar un saldo de respuestas positivo (33%).

En este orden siguen las organizaciones religiosas, que obtuvieron una valoración negativa del 66% y cuya desconfianza se manifiesta en las pequeñas empresas. Cabe mencionar que la

percepción acerca de las organizaciones religiosas, en el 2011, ha sido totalmente opuesta a la obtenida en el 2010.

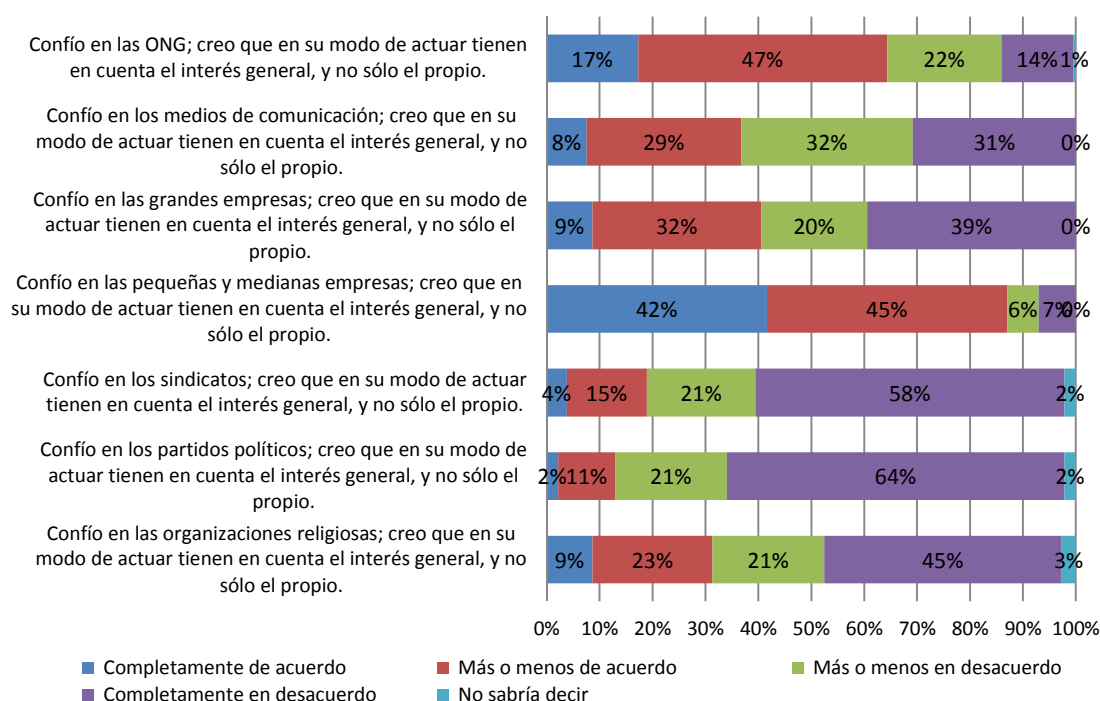
Los medios de comunicación se encuentran en el cuarto lugar de las instituciones que no generan confianza por su modo de actuar (63% de valoración negativa). Son más los que desconfían de ellos que los que los valoran positivamente, con independencia del tamaño de la empresa y de la actividad económica.

En lo que respecta a la opinión de los diferentes sectores, según los resultados del análisis por actividad económica, el sector de Telecomunicaciones manifiesta total confianza en los Sindicatos, mientras que el resto de los sectores no.

Así también, solo tres actividades económicas presentan una percepción positiva de la confianza que les inspiran las organizaciones religiosas: Medios de comunicación, Biotecnología y Farmacia, y Descontaminación.

En conclusión, al igual que en ediciones anteriores, se mantiene la tendencia sobre los tipos de organización que inspiran menos confianza en el sector empresarial: Los medios de comunicación, los sindicatos y los Partidos políticos, destacándose un progresivo aumento en la pérdida de confianza en estas organizaciones en los últimos tres años.

Gráfico 21. ¿Hasta qué punto está usted de acuerdo con las siguientes afirmaciones? (2011)



Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

2.3 ¿Se penaliza la falta de responsabilidad social y medioambiental?

Para poder valorar hasta qué punto se consideran importantes los comportamientos responsables en las organizaciones, se ha preguntado a los encuestados si penalizarían ciertos comportamientos considerados inadecuados.

En el *Gráfico 22* se muestran los resultados. El 84% de los encuestados afirma que estaría de acuerdo, o más o menos de acuerdo, en rechazar bienes y servicios de las compañías que no tienen un adecuado comportamiento social o medioambiental; el 80% rechazaría comprar acciones de estas mismas compañías; y, de igual forma, el 72% no estaría dispuestos a trabajar para ellas.

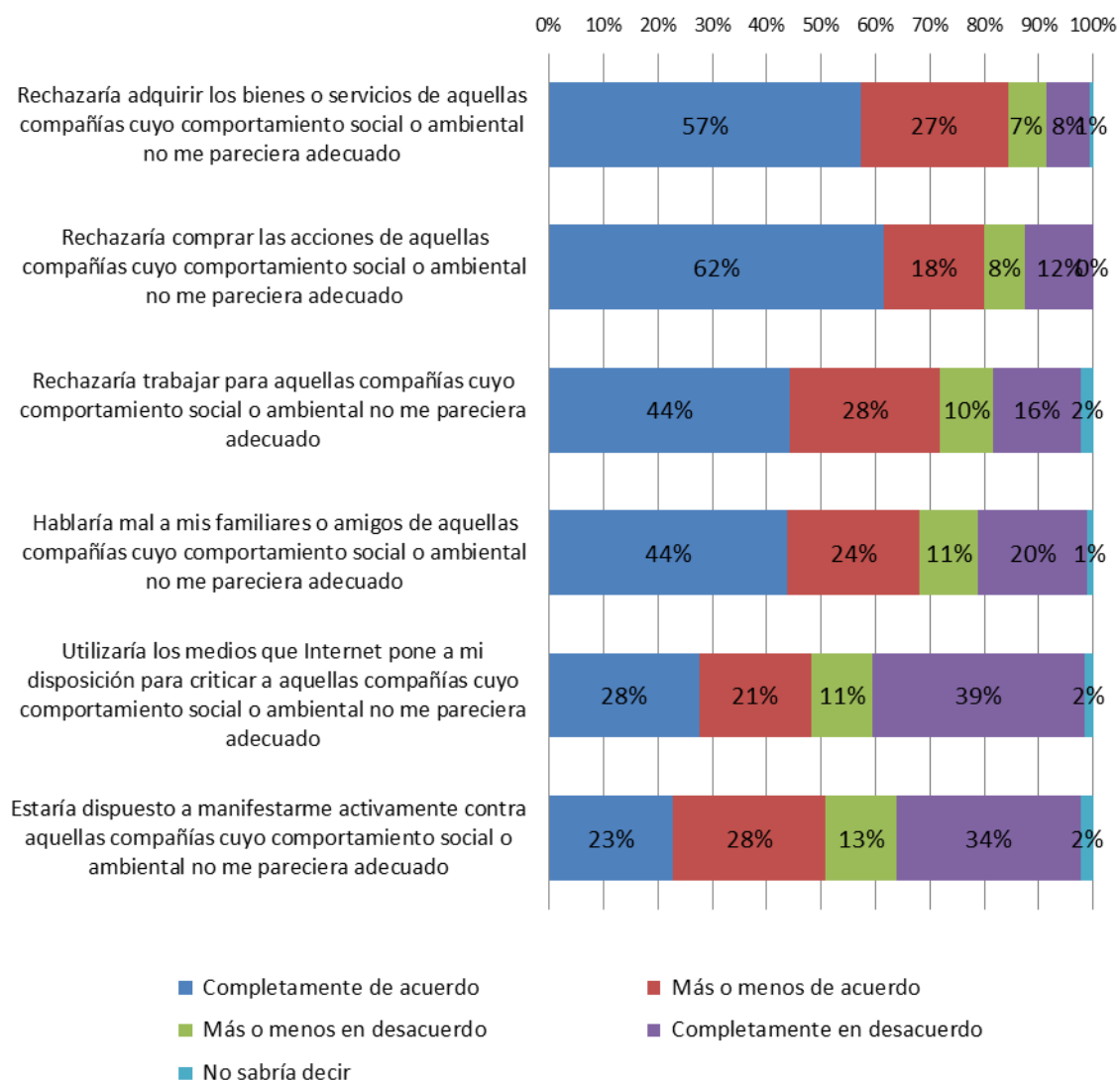
Así también, prevalece la opinión (68%), de hablar mal a familiares y amigos sobre las compañías que presenten comportamientos no responsables con la sociedad y con el medio ambiente. Sin embargo, menos de la mitad (49%) estaría dispuestos a utilizar los medios que internet pone a su disposición para criticar estos comportamientos.

Cabe resaltar que las grandes empresas no estarían de acuerdo en manifestarse activamente contra las compañías que presenten comportamientos inadecuados.

Por actividad económica, todos los sectores, con excepción de los de Industria Química y Telecomunicaciones, presentan un saldo de respuestas positivo a favor de no adquirir bienes o servicios, no comprar acciones y no trabajar para las compañías con dudosos o inapropiados comportamientos frente a la sociedad y el medio ambiente. Sin embargo, los sectores de Industria Química y Telecomunicaciones no estarían de acuerdo en manifestarse activamente contra estas compañías, y los sectores de Industria química, Electricidad, Alimentación y las Actividades relativas al agua no utilizarían los medios que internet pone a su disposición para realizar críticas a estas compañías.

En general, se observa que las empresas, aunque están viviendo momentos de incertidumbre económica, muestran una actitud de rechazo ante comportamientos irresponsables con la sociedad y con el medio ambiente.

Gráfico 22. ¿Cuál es su grado de acuerdo con las siguientes informaciones? (2011)



Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

2.4 Se mantienen los sectores con menos confianza: Sector Bancario, Inmobiliario y Construcción.

Como ya se ha comprobado en anteriores informes, la crisis de confianza no afecta a todos los sectores por igual, por lo que es importante ofrecer el detalle sectorial.

En el *Gráfico 23* se puede apreciar el resultado de cuantificar las opiniones que tienen los encuestados sobre la reputación de los sectores económicos, específicamente, en lo relativo a su percepción acerca de si tienen o no en cuenta el interés general al momento de tomar sus decisiones.

Los tres sectores que inspiran mayor confianza en el 2011, son: Alimentación, con una valoración positiva del 86%; seguido del sector Turismo, hoteles y ocio con un 82% y, finalmente, Tecnología y electrónica, con un 80%.

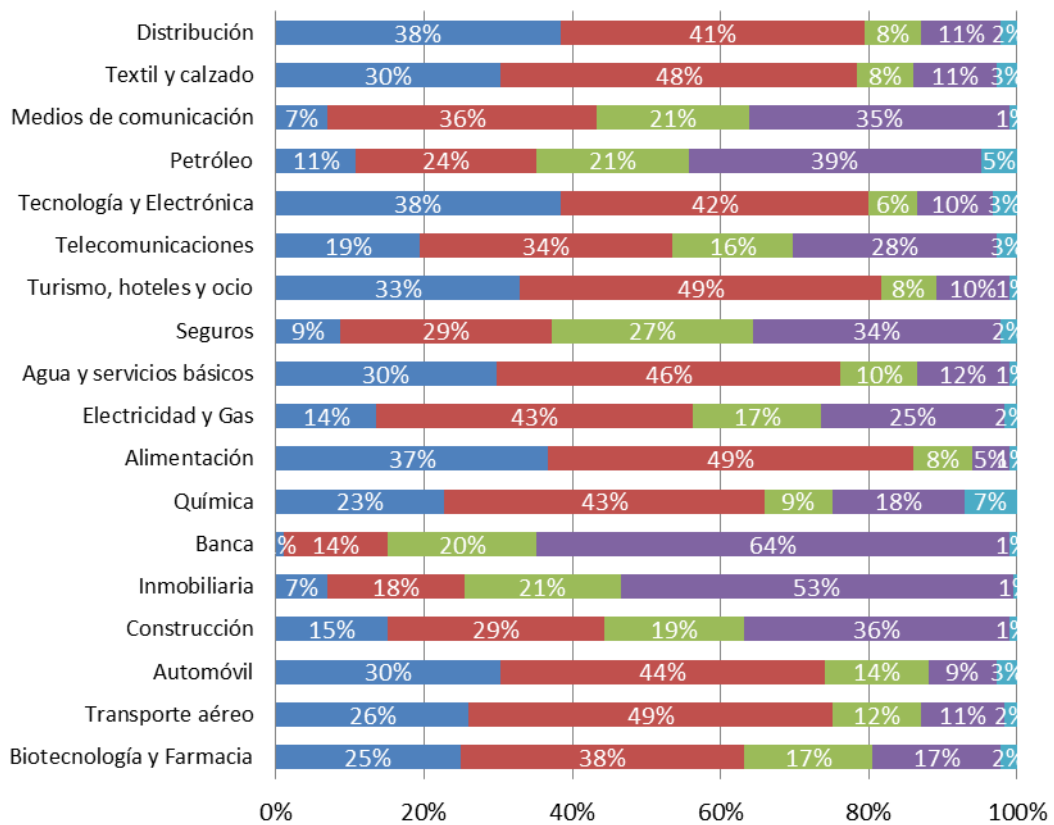
Cabe destacar que el sector de Agua y Servicios Básicos era el sector con mejor reputación en el 2010, mientras que en el 2011 desciende a la sexta posición. Por otro lado, la comparación con los informes anteriores permite observar que los tres sectores con peor reputación siguen siendo el sector Bancario (con una valoración negativa del 64%), el sector Inmobiliario (con el 53%) y por último, el sector del Petróleo (que alcanza el 39%). Es evidente que la percepción de la reputación de las diferentes organizaciones por parte del sector empresarial se muestra negativa hacia los sectores que han influido o han sido protagonistas de la actual crisis, al igual que sucedió en años anteriores.

Así, también cabe mencionar que los sectores de Construcción, Medios de Comunicación y Seguros son otros de los sectores que no presentan una buena reputación, con porcentajes de 36%, 35% y 34% respectivamente en el año 2011, resultados muy similares a los de los años anteriores. Valga resaltar que la desconfianza hacia los sectores de Medios de comunicación y Seguros es aún más evidente entre las pequeñas y medianas empresas.

El análisis por actividad económica, refleja que, en general, todos los sectores desconfían del comportamiento de las organizaciones de los Sectores de Construcción, Inmobiliario, Medios de Comunicación y Bancario. Industria Química, Telecomunicaciones y Medios de Comunicación son los únicos sectores económicos que presentan un saldo de respuestas negativas con relación a su propia actividad. Por el contrario, los sectores de Alimentación, Turismo, Hoteles y ocio, Tecnología y electrónica, Textil y calzado, y Biotecnología y farmacia confían plenamente en que las decisiones que su propio sector toma están en función del interés propio y del general.

En el *Anexo 1* se muestran, desagregado por ramas, los saldos resultantes cuando se tienen en cuenta las opiniones de los encuetados respecto a las empresas de su propio sector de y también la percepción que tienen del resto de las actividades.

Gráfico 23. Valoración de la confianza en las compañías por sectores (2011)



- Confío en las compañías de este sector; creo que, en general, toman en consideración el interés general y no sólo el propio cuando toman sus decisiones
- Confío, relativamente, en las compañías de este sector; creo que tienen en cuenta, en algunas ocasiones, el interés general y no sólo el propio cuando toman sus decisiones
- Siento cierta desconfianza hacia las compañías de este sector; creo que, en ocasiones, sólo tienen en cuenta el interés propio cuando toman sus decisiones
- Desconfío de las compañías de este sector; creo que, generalmente, desatienden el interés general cuando toman sus decisiones
- No sabría decir

Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

2.5 Las cuestiones de RSC consideradas más relevantes

En este punto se tratan las opiniones de los encuestados sobre los asuntos que deberían ser prioritarios en las agendas de RSC de las empresas españolas.

Según el *Gráfico 24*, los asuntos considerados importantes (más importantes o relativamente importantes) y que deben ser tenidos en cuenta en las agendas de RSC con carácter prioritario, son: los derechos humanos (98%), la seguridad de los productos (98%), la seguridad y salud (97%), el empleo de calidad (97%), la igualdad de género (95%) y el precio de los productos (94%).

Desglosando aún más los resultados, cabe precisar que los asuntos considerados “más importantes” son: los derechos humanos con un 80%, seguido del acceso de las mujeres a puestos directivos con un 78% y de la seguridad y salud en el trabajo con un 77%.

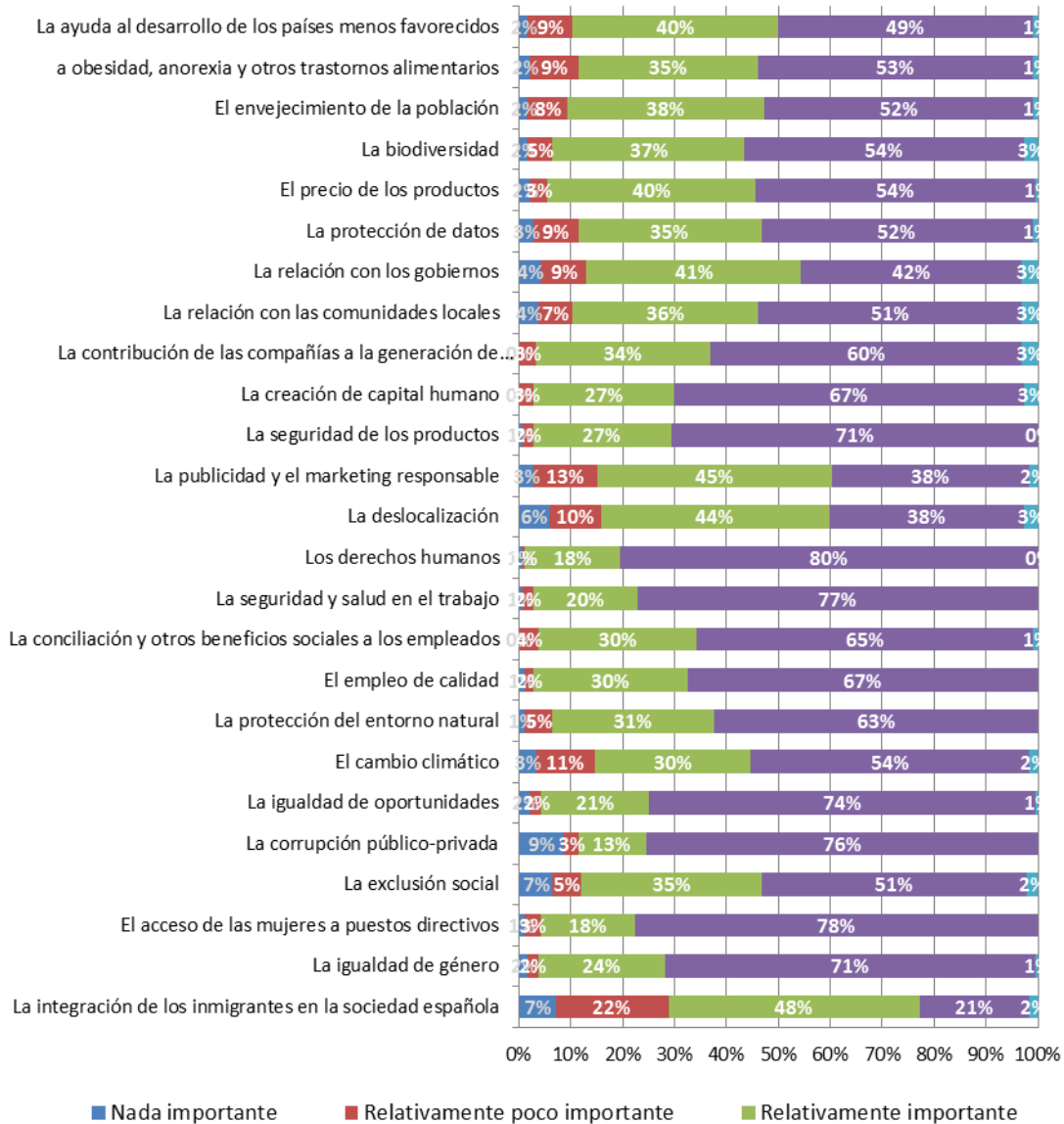
Según el análisis por tamaño, las pequeñas y medianas empresas dan más importancia al tema relacionado del acceso de las mujeres a puestos directivos, en tanto que las grandes empresas dan mayor importancia a la publicidad y el marketing, así como a la protección de datos.

Por otro lado, los asuntos que son nada o relativamente menos importantes para las personas encuestadas son: la integración de los inmigrantes a la sociedad española (29%), la deslocalización (16%) y la publicidad y marketing (16%). El detalle de los resultados refleja que los asuntos considerados menos importantes, entre todos, son: la corrupción público – privada, (9%), seguido por la integración de los inmigrantes en la sociedad española (7%) y la exclusión social (7%).

Por tipo actividad económica, todos los sectores consideran prioritarios los asuntos relativos a los derechos humanos y a la seguridad en el empleo de los trabajadores. Cabe señalar que, en lo que se refiere a la relación de las organizaciones con el gobierno, cuatro sectores no lo consideran prioritario; se trata de: Telecomunicaciones, Industria Química, Descontaminación y Actividades relacionadas con el agua, que presentan un saldo de respuestas negativas sobre la prioridad de este asunto en las agendas de RSC.

De igual manera, los asuntos relacionados con la integración de los inmigrantes en la sociedad española y la ayuda al desarrollo de los países menos favorecidos, arrojan un saldo de respuestas negativo, acerca de su carácter prioritario en las agendas de RSC de las organizaciones, para los sectores de Telecomunicación, Seguros e Industria Tradicional.

Gráfico 24. ¿Qué asuntos cree que deberían ser prioritarios en las agendas de RSC de las compañías?



Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

2.6 La seguridad de los productos, los derechos humanos y la creación de capital humano lo más valorado en el desempeño de las compañías españolas en asuntos de RSC

Tras consultar los aspectos que, en opinión de los encuestados, deberían tener más importancia en las agendas de RSC de las empresas, se preguntó también a los participantes cómo perciben el desempeño de las compañías españolas en asuntos relacionados con la RSC.

En definitiva, ¿en qué aspectos se considera muy buena la actuación de las empresas y en cuáles no?

Como ya se ha venido mostrando en ediciones anteriores, en general, los resultados presentan una clara o relativa insatisfacción por parte de los encuestados con el desempeño de las compañías españolas en algunos de los temas relativos a RSC (*Gráfico 25*).

Los asuntos mejor valorados por los encuestados son: en primer lugar, la seguridad de los productos (con un porcentaje del 68% de clara o relativa satisfacción); segundo, los derechos humanos, (con un 63%); tercero, la seguridad y salud en el trabajo (con un 64%); en cuarto lugar figura la creación de capital humano (con un 50% de valoración positiva).

No obstante, no todos los sectores están de acuerdo con esta opinión. Medios de Comunicación y Telecomunicaciones no muestran una percepción positiva del desempeño de las empresas en relación con los tres aspectos que resultaron mejor valorados, al presentar un saldo de respuestas negativas. En lo concerniente a la creación de capital humano, asunto de gran importancia, en los sectores de Telecomunicaciones, Tecnología y electrónica, Industria química, Descontaminación y Salud predomina una valoración negativa del desempeño de las empresas en este tema, presentando un saldo de respuestas negativas.

En el extremo opuesto tenemos los aspectos peor valorados por los encuestados, al estar clara o relativamente insatisfechos con el desempeño de las compañías en estos temas, y son: la prevención de la corrupción con una valoración del 78%, seguido por el cambio climático con 69%, el envejecimiento de la población y sus consecuencias en el empleo con un 63%, y lo relativo al gobierno, la ética y la integridad con un 62% de valoración negativa.

Teniendo en cuenta la importancia de las grandes empresas dentro de la economía española, tanto por su participación en los mercados, como por la generación de empleo y la imagen que transmiten a la sociedad, es de observar el total grado de insatisfacción que ellas mismas manifiestan en lo relativo a la prevención de la corrupción, siendo el saldo de respuestas negativas del 100%.

Así también, los resultados del análisis por actividad económica dejan ver que todos los sectores están insatisfechos con el tema de la prevención de la corrupción, no obstante más de la mitad de los encuestados de los sectores de Seguros y de Descontaminación tienen una percepción positiva, presentando saldos de respuestas positivas.

Cabe señalar además, que los sectores de Biotecnología y farmacia, Descontaminación, Seguros y textil, y Calzado valoran positivamente el desempeño de las empresas en lo relativo al cambio climático (segundo aspecto peor valorado por todos los encuestados). Sólo los sectores de Telecomunicaciones, y de Biotecnología y farmacia valoran positivamente el desempeño de las empresas en el tema del envejecimiento de la población y sus consecuencias en el empleo. Y, los sectores de Biotecnología y Farmacia, Electricidad, Seguros y Telecomunicación, muestran cierta satisfacción con el desempeño de las empresas en el asunto de “buen gobierno, ética e integridad”.

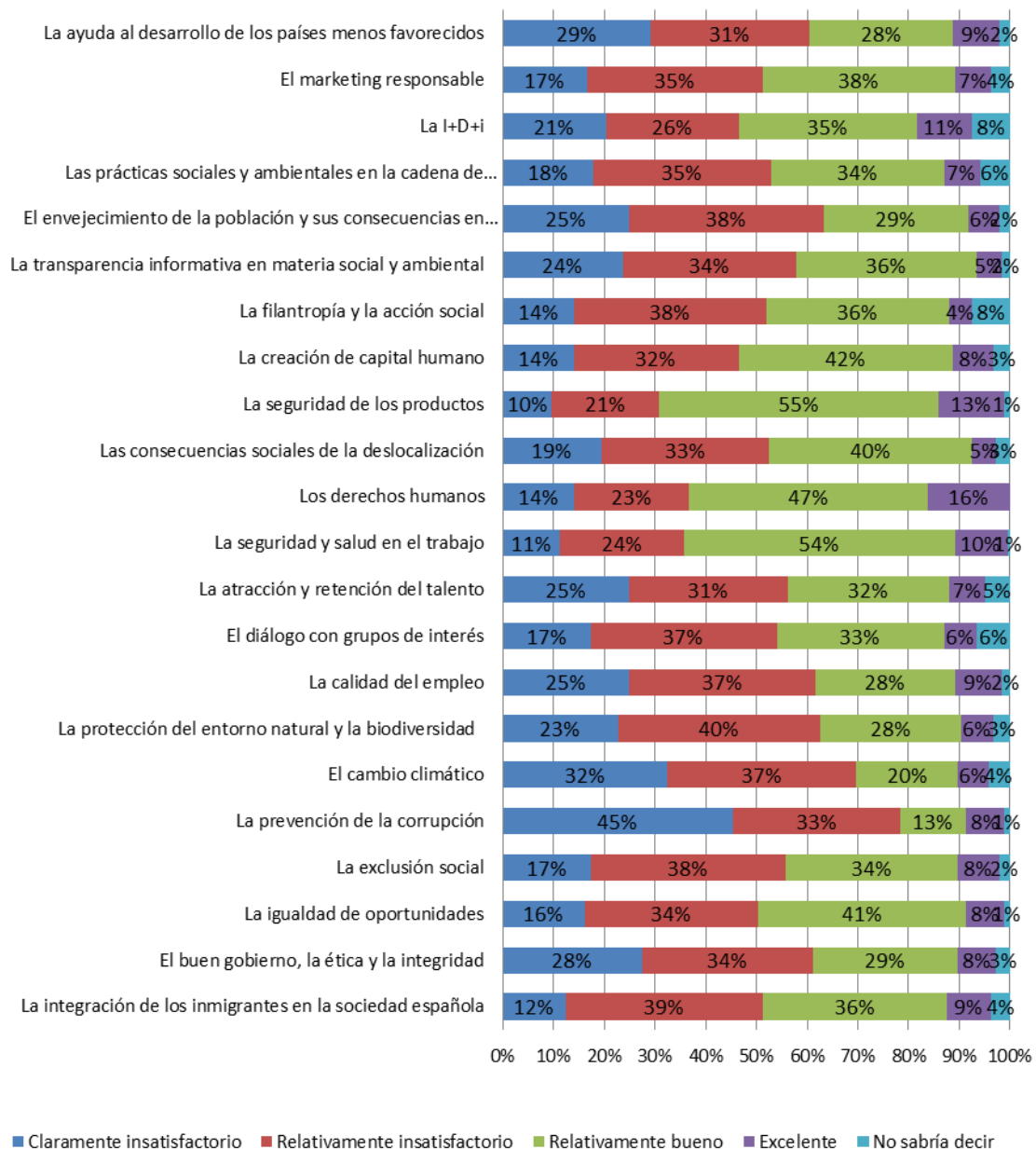
Otros aspectos de RSC que reflejan la insatisfacción del sector empresarial con el desempeño de las compañías son: la deslocalización, las prácticas sociales y ambientales en la cadena de aprovisionamiento, y la ayuda al desarrollo de los países menos favorecidos, siendo aún mayor esta insatisfacción entre las grandes empresas.

Es de mencionar también la insatisfacción de los encuestados en cuanto al desempeño de las empresas en temas relacionados con la exclusión social, la protección del entorno natural y la biodiversidad, el diálogo con los grupos de interés, la calidad del empleo, y la integración de los inmigrantes en la sociedad española, todas estas preguntas arrojaron saldos de respuestas negativos.

En lo que respecta a la valoración del desempeño de las empresas en I+D+i, el resultado ha sido muy parejo entre los grados de satisfacción e insatisfacción, el 47% de las personas encuestadas consideran clara o relativamente insatisfactorio el desempeño de las compañías en este tema, mientras que el 46% lo considera clara o relativamente satisfactorio. Según el análisis por tamaño de empresa, las medianas empresas muestran cierto grado de satisfacción con el desempeño de las empresas en I+D+i, mientras que las pequeñas y principalmente las grandes están claramente insatisfechas, presentando saldos de respuestas negativas del 11% y 33% respectivamente. A su vez, según el análisis por actividad económica, los sectores de Medios de Comunicación, Investigación y educación, Industria química y Biotecnología y farmacia se muestran insatisfechas con el desempeño de las compañías españolas en la actividad I+D+i. Valga resaltar que el mismo sector de la Investigación y Educación tiene una percepción negativa con el comportamiento de la I+D+i en España.

Según los resultados obtenidos, existe un alto grado de insatisfacción general con aspectos claves de la RSC, lo que enfatiza la necesidad de fomentar la implantación de la RSC y el fortalecimiento de sus políticas.

Gráfico 25. ¿Cuál cree que es el desempeño de las compañías españolas en cada uno de los asuntos siguientes?



Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

2.7 Valorando la información de las memorias de RSC

La información sobre la gestión y resultados obtenidos en la implementación de políticas de responsabilidad social es fundamental para que la sociedad conozca las estrategias que las empresas vienen adoptando en esta materia, así también como su grado de compromiso ante el impacto que ejercen sus actividades en la sociedad y en el medio ambiente. Sin embargo, ¿cómo se valora esta información?

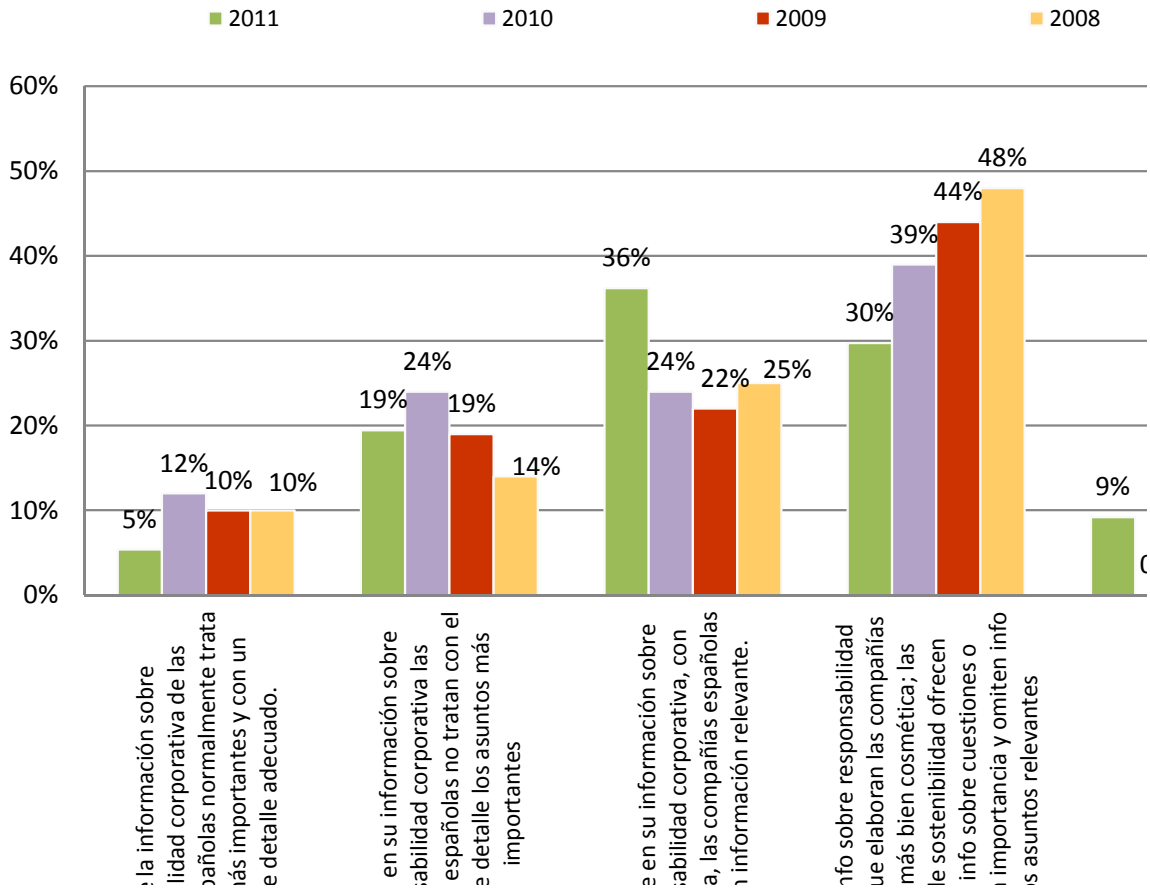
En el *Gráfico 26* se puede apreciar el detalle de la evolución de estos resultados. En general, en el año 2011 el 85% de los consultados considera que la información aportada por las compañías españolas sobre las políticas socialmente responsables no es suficientemente clara, precisa y detallada. Si se compara este resultado con el del año anterior, ha habido una disminución de solamente tres puntos porcentuales, pasando del 88% en el 2010 al 85% en el 2011. No obstante lo anterior, la percepción sobre la información de RSC de las compañías ha venido mejorando cada año, en el 2008 el 48% opinaba que la información sobre responsabilidad corporativa de las compañías parecía ser más bien cosmética, frente al 30% que lo considera así en el 2011.

Los resultados muestran también que el 36% de los encuestados piensa que las compañías españolas omiten información relevante para la sociedad. Este resultado es considerablemente mayor al del año anterior después de haber experimentado un aumento de 12 puntos porcentuales (porcentaje obtenido en el 2010, 24%).

En lo que se refiere al tratamiento que dan las compañías españolas a los temas más importantes en sus informes de RSC, en 2011 mejoró la percepción de los encuestados a este respecto. En 2011, el 19% opina que la información importante no es tratada con suficiente detalle, frente al 24% que opinaba así en 2010.

Así también, ha habido un incremento sustancial en lo que concierne a la atención que prestan los encuestados a los informes de RSC, un 9% en 2011 frente a un 0% en 2010 y 5% en 2009.

Gráfico 26. Indique cuál de las siguientes afirmaciones refleja mejor su percepción sobre la información en materia de responsabilidad corporativa que actualmente elaboran las compañías españolas



Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

2.8 ¿Cuál es la fuente de información más fiable?

Es de suma importancia identificar el grado de credibilidad que tienen las distintas fuentes de información. Por ello, se pidió a los encuestados que valoraran todas las posibles fuentes, desde los informes elaborados por diferentes organizaciones (ONG, Organizaciones de consumidores, memorias RSC), pasando por los medios de comunicación (prensa, radio, tv), hasta la opinión de diferentes personas según su responsabilidad o tipo de contacto (Consejero delegado; representantes de ONGs, académicos, sindicatos, familiares, amigos, compañeros de trabajo), entre otras.

En este sentido, la credibilidad que inspira un académico o un profesor universitario como fuente de información es la mejor valorada, con una aceptación del 98% por parte de todos los

consultados. A su vez, otra fuente de información que destaca por su alto grado de credibilidad y confianza es la opinión de un amigo o un familiar, con una valoración del 91% en el 2011 (frente al 97% reflejado en el 2010). Sigue en credibilidad la opinión de un compañero de trabajo, con una valoración positiva del 88%. Cabe mencionar que el sector de Biotecnología y farmacia, es el único que pone en duda la credibilidad de un compañero de trabajo, al presentar un saldo de respuestas negativas en esta cuestión.

Los resultados de 2011 coinciden en gran medida con los obtenidos en ediciones anteriores, donde, entre las fuentes de información más creíbles prevalece la opinión de las personas cercanas.

En lo que respecta a los medios de comunicación, los resultados indican que la prensa escrita, radio y televisión muestran en una credibilidad de 71%, 70% y 53% respectivamente. La prensa especializada es la fuente más creíble, con una valoración positiva del 81%.

Es importante mencionar que, según el análisis por actividad económica, los sectores de Seguros, Medios de Comunicación, Industria Química, Descontaminación, Biotecnología y Farmacia, y Actividades relativas al Agua desconfían de la prensa escrita, la radio y la televisión como fuentes creíbles de información en temas de RSC. Y, a su vez, el mismo sector de Medios de Comunicación manifiesta su desconfianza en la prensa especializada como fuente creíble de información.

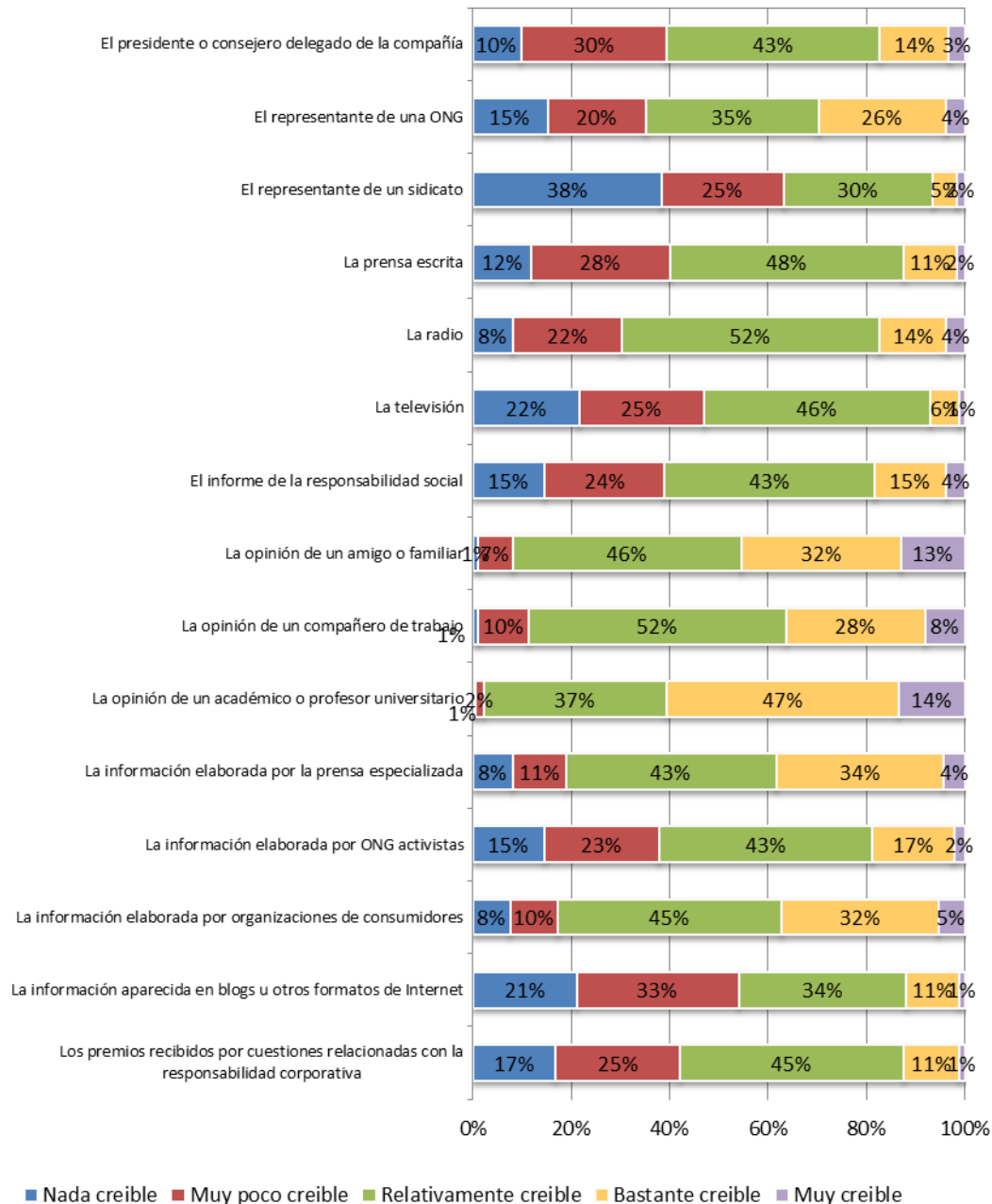
Por otro lado, el representante de una ONG presenta una valoración positiva del 65% como fuente de información, y la información elaborada por ONG activistas, de un 62%. Sin embargo, más de la mitad de los encuestados de los sectores de Medios de Comunicación, Descontaminación, Servicios de Transportes y los servicios relativos a Inmuebles, no confía en la información que puede difundir el representante de una ONG.

En el extremo opuesto tenemos las fuentes de información menos creíbles, y son: El representante de un sindicato, con una valoración negativa del 63% por parte de los encuestados (45% en el 2010); la información aparecida en blogs u otros formatos de internet, con una valoración del 54% (42% en el 2010); y la información transmitida por televisión, con un 47% de valoración negativa (54% en el 2010).

Valga anotar que los sectores de Telecomunicaciones, Alimentación y Actividades relativas al Agua sí confían en el representante de un sindicato como fuente creíble de información. A su vez, las grandes empresas también confían en el representante de un sindicato, mientras que las pequeñas y medianas empresas, no.

Para finalizar esta perspectiva sobre las fuentes de información fiables en términos de RSC, se puede mencionar que el sector de los Medios de Comunicación es el único sector, a diferencia de los demás, que no confía en que los informes de responsabilidad social sea una fuente fiable sobre temas de RSC.

Gráfico 27. Indique la credibilidad que a la hora de formarse una opinión tienen las siguientes fuentes



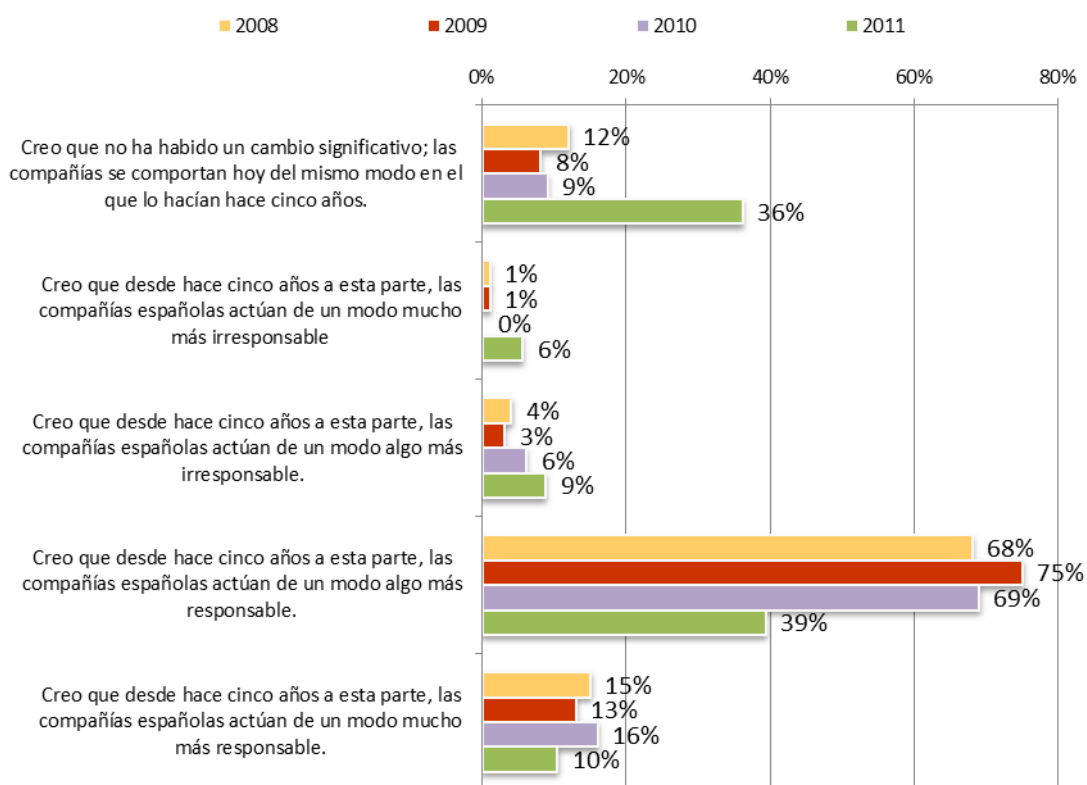
Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

2.9 Presente y futuro de la RSC.

En el *Gráfico 28* se aprecia la opinión de los encuestados sobre del comportamiento en temas de RS de las empresas con respecto a hace cinco años. Un 49% de los encuestados opina que las compañías se comportan hoy de una manera más responsable de cómo lo hacían hace cinco años. Cabe resaltar que en los tres años anteriores esta percepción era mucho más elevada: un 83% en el 2008, un 88% en el 2009 y un 85% en el 2010. El 2011 muestra una caída considerable de 36 puntos porcentuales. Esta caída se compensa con el aumento de la percepción de los encuestados en otro aspecto. En el 2011 el 36% de los encuestados opina que no ha habido cambios significativos en el comportamiento de las compañías en los últimos cinco años, mientras que en el 2010 solo un 9% eran de esta opinión.

No obstante lo anterior, el 10% de los consultados piensa que se están haciendo las cosas mucho mejor que hace cinco años, aunque este porcentaje es menor en 6 puntos porcentuales al del año 2010. La opinión general es que al día de hoy las empresas se comportan algo mejor que hace 5 años.

Gráfico 28. Evolución de la responsabilidad de las compañías españolas



Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

Por otra parte, se ha investigado también sobre cómo consideran los encuestados que ha evolucionado la atención que la alta dirección de las compañías españolas prestan a la RSC.

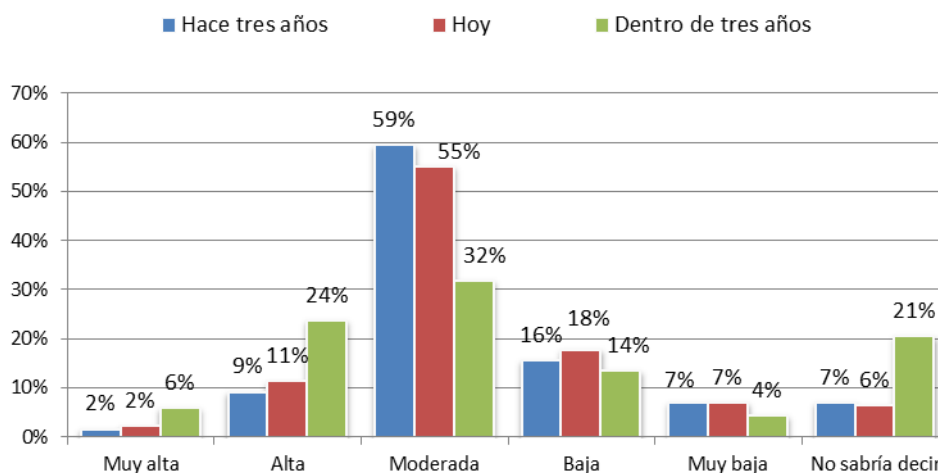
Así, los resultados del 2011 muestran (*Gráfico 29*), que el 59% de los encuestados piensa que hace tres años la atención de la alta dirección era moderada, frente al 16% que considera que era baja y el 7% que cree que era muy baja. Solo, alrededor de un 11% piensa que la atención era alta o muy alta.

Con respecto a la atención que la alta dirección presta a la RSC al día de hoy, el 55% de las personas encuestadas piensa que es moderada, frente al 18% que considera que es baja y el 7% que cree que es muy baja. Asimismo, el porcentaje de personas que piensan que la atención es alta o muy alta es solo del 13%. Sin embargo, ¿qué opinión existe a este respecto para un futuro cercano?

En ese sentido, el 30% de los encuestados tiene una opinión positiva (alta y muy alta) sobre la perspectiva de cuál será la atención que las altas directivas presten a la RSC en los próximos tres años, aunque el 32% piense que será moderada. Solo el 18% considera que será baja o muy baja, con lo cual se augura un clima más optimista en el futuro cercano.

El análisis por actividad económica arroja que los sectores de Telecomunicaciones, Tecnología y electrónica, Industria química y Descontaminación tienen una percepción negativa sobre la atención que recibía la RSC por parte de las altas directivas hace tres años. Además, estos cuatro sectores también valoran negativamente la atención que recibe hoy la RSC, al igual que lo hace el sector de Medios de Comunicación. Asimismo, solo los sectores de Industria química y Descontaminación piensan que la atención que recibirá la RSC dentro de tres años no será muy alta.

Gráfico 29. ¿Cuál era, a su juicio, la atención que recibía la Responsabilidad Social Corporativa por parte de la Alta Dirección de las compañías hace tres años? ¿Cuál es la atención que recibe hoy? ¿Cuál será, a su juicio, la que recibirá dentro de tres años?



Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

2.10 Confianza en el futuro de la RSC ¿Aumentará el interés a pesar de la actual situación?

Una cuestión muy importante que se ha querido reseñar con esta encuesta es cómo influirá el clima de incertidumbre y la actual crisis económica en la cultura de RSC de las compañías españolas. En el *Gráfico 30* se muestra la opinión que tienen los encuestados sobre si las empresas mantendrán o aumentarán el interés en la RSC dadas las actuales circunstancias.

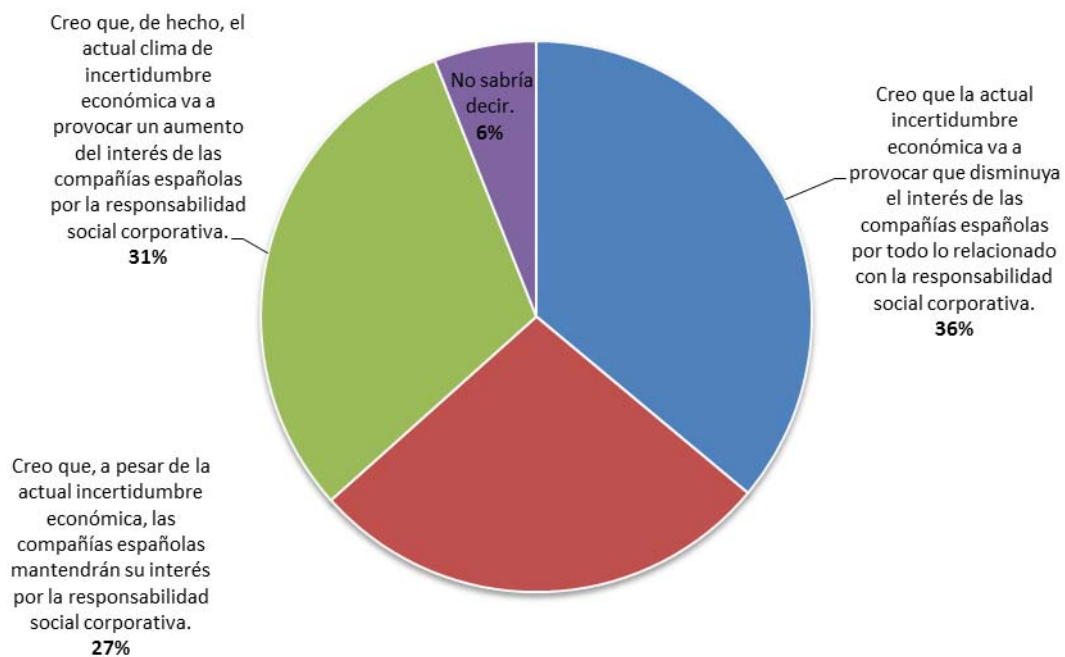
El 36% de los encuestados cree que la actual incertidumbre económica provocará una disminución en el interés de las compañías españolas en todo lo relacionado con la RSC, frente al 31% que opina precisamente lo contrario (que aumentará el interés), y el 27% que piensa que se mantendrá igual.

Estos resultados contrastan con los del año anterior, ya que en el 2010, el porcentaje de encuestados que opinó que el interés en la RSC disminuiría fue tan solo del 21%, frente al 55% que creía que el interés en temas de RSC no cambiaría, a pesar del clima de incertidumbre existente.

Realmente son las medianas empresas las que piensan que el interés de las empresas en la RSC en España aumentará ligeramente, a diferencia de lo que creen pequeñas y grandes empresas.

Los sectores de Medios de Comunicación, Industria Química y Descontaminación no creen, que a pesar de la crisis, las compañías españolas aumenten el interés en la RSC. Por el contrario, solo el sector de Textil y calzado tiene la plena seguridad que, a pesar del actual ambiente de incertidumbre, las empresas aumentarán su interés en la RSC.

Gráfico 30. Cómo va a afectar el actual clima de incertidumbre económica a la cultura de la RSC de las compañías españolas



Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

2.11 Los poderes públicos ¿mantendrán el interés por la RSC?

En el anterior apartado se ha hecho mención a la opinión de los encuestados sobre el interés de las compañías en la RSC y su posible evolución a pesar del clima económico actual, pero ¿Qué opina el sector empresarial respecto a lo que ocurrirá con el interés de los poderes públicos en la RSC?

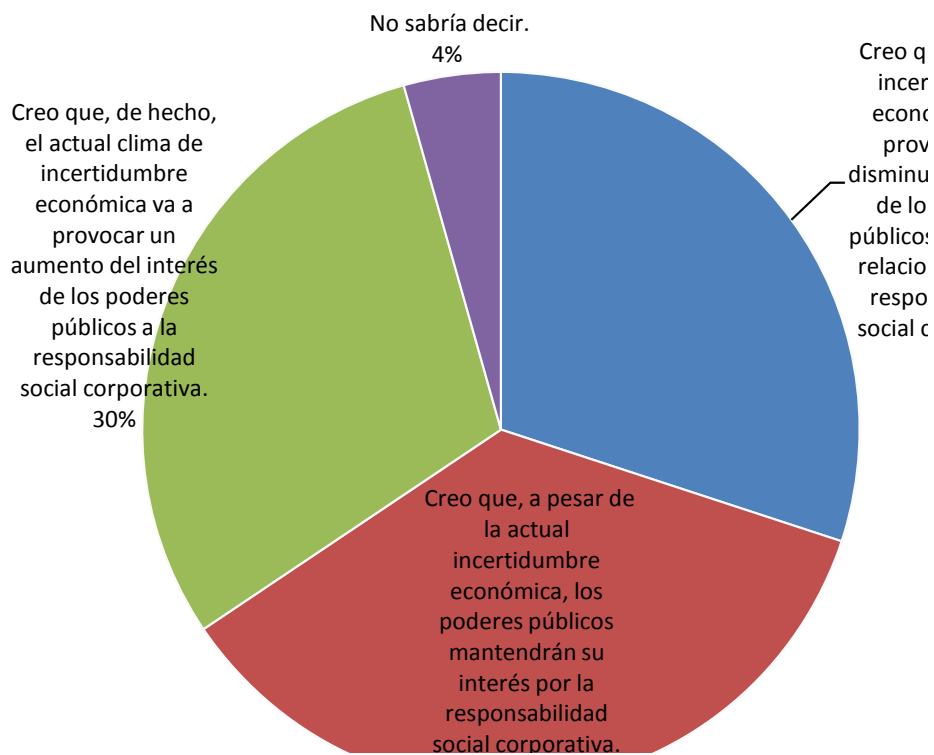
Una 36% de los encuestados piensa que los poderes públicos mantendrán el mismo interés por los temas de RSC, frente a los que piensan que este interés aumentará (30%) o disminuirá (30%). Ante esta misma cuestión, en el 2010, un 52% (22% más que en el 2011) era de la

opinión de que el interés en la RSC se mantendría, frente al 24% que opinaba que aumentaría y el 24% que creía que disminuiría.

Los sectores de Medios de Comunicación, Telecomunicación, Industria Química y Descontaminación creen (al igual que sobre el sector empresarial) que a pesar del ambiente de incertidumbre y de crisis actual, los poderes públicos no mantendrán o aumentarán el interés en la RSC. Solo el sector de Alimentación tiene la plena seguridad de que los poderes públicos mantendrán o aumentarán el interés en la RSC.

Por lo anterior, la opinión sobre el avance de la RSC, por parte de los poderes públicos, es discreta y no muy optimista con el futuro, existiendo una posición aún más negativa que la reflejada en años anteriores.

Gráfico 31. ¿Cómo va a afectar el actual clima de incertidumbre económica a la atención que prestan los poderes públicos a la RSC?



Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

2.12 Principales conclusiones de la consulta

Como conclusiones básicas del análisis de los resultados de la consulta, es importante mencionar las siguientes:

- El 94% de los encuestados opina que la contribución de las empresas al bienestar de la sociedad española es positiva o eminentemente positiva.
- Las PYMES, las ONG y las grandes empresas son las organizaciones más apreciadas y las que inspiran mayor confianza en lo que se refiere a considerar el interés general en su modo de actuar, con una valoración del 87%, 54% y 41% respectivamente. Por el contrario, los partidos políticos, los sindicatos y los medios de comunicación son las organizaciones que menor confianza inspiran. Tanto en este resultado como en el del párrafo anterior es imprescindible recordar que los agentes encuestados son del sector empresarial.
- En general, se observa que las empresas muestran una actitud de rechazo ante comportamientos irresponsables con la sociedad y el medio ambiente: Un 84% de los encuestados rechazarían adquirir bienes y servicios de las compañías que no tienen un adecuado comportamiento social o medioambiental, un 80% rechazaría comprar acciones de estas compañías y un 72% no estarían dispuestos a trabajar para ellas.
- Los sectores que inspiran mayor confianza son: Alimentación; Turismo, hoteles y ocio; y Tecnología y electrónica. Por el contrario, los que más desconfianza inspiran son: el sector Bancario, el Inmobiliario, el de petróleo y la construcción, manteniendo la tendencia mostrada en los últimos cuatro años.
- Los asuntos que, según los encuestados, deberían ser prioritarios para las compañías españolas en relación con sus políticas de RSC son: los derechos humanos, la seguridad de los productos; la seguridad y salud; el empleo de calidad, la igualdad de género y el precio de los productos. Los menos prioritarios, para incluir en las agendas de RSC de las compañías, son: la integración de los inmigrantes a la sociedad española, la deslocalización y la publicidad y marketing.
- La seguridad de los productos, los derechos humanos, la seguridad y salud en el trabajo y la creación de capital humano son los aspectos en los que las compañías españolas han mostrado un mejor desempeño en materia de RSC. Los aspectos, cuyo desempeño de las empresas deja todavía mucho por desear, son la prevención de la

corrupción, el cambio climático y el envejecimiento de la población y sus consecuencias en el empleo.

- El 85% de los consultados consideran que la información aportada por las compañías españolas sobre las políticas socialmente responsables no es suficientemente clara, precisa y detallada. Teniendo en cuenta que, de este porcentaje, el 36% opina que las compañías omiten información relevante.
- La credibilidad que inspira un académico o un profesor universitario, como fuente de información, en aspectos de RSC es la mejor valorada con una aceptación del 98% por parte de todos los consultados. Así también está bien valorada la credibilidad en la opinión de un amigo, familiar o compañero de trabajo. Resultados que coinciden con los obtenidos en ediciones anteriores, donde, entre las fuentes de información más creíbles prevalecen la opinión de las personas cercanas.
- El 49% de los encuestados opina que las compañías españolas se comportan de una manera más responsable que hace cinco años.
- El 30% de los encuestados tienen una opinión positiva y optimista sobre la perspectiva de cómo será la atención que las altas directivas presten a la RSC en los próximos tres años. Solo un 13% opina que, al día de hoy, la atención que recibe la RSC es alta, mientras que el 55% piensa que es moderada.
- El 36% de los encuestados cree que la actual incertidumbre económica provocará una disminución en el interés de las compañías españolas, en todo lo relacionado con la RSC, y el 31% opina precisamente lo contrario.
- El 36% de los encuestados piensa que los poderes públicos mantendrán el mismo interés por los temas de RSC, frente a los que piensan que este interés aumentará (30%) o disminuirá (30%).

2.13 La opinión de la profesión: MONITOR IBEX 35 SUSTAINABILITY

El objetivo del siguiente apartado es presentar los resultados de la tercera edición del Monitor Ibex 35 Sustainability de la Fundación Alternativas. Lo que esta consulta quiere conocer es el perfil de la función de la RSC en las empresas españolas que cotizan y que forman parte del Ibex 35. Es importante mencionar que esta consulta se analiza bajo tres dimensiones: a) las características de los departamentos de RSC en cada una de las empresas; b) el posicionamiento de la RSC en el negocio; y c) algunas perspectivas o proyecciones de la evolución de la RSC.

De la misma manera que en los años anteriores, la encuesta recoge información proveniente de los responsables de la RSC de las empresas que compone el Ibex 35, dentro de las cuales para esta edición respondieron 8 empresas. La encuesta fue dirigida a los responsables directos de los departamentos de RSC.

Los objetivos centrales son valorar hasta qué punto la RSC está integrada en las organización de las empresas, conocer la percepción que tienen las empresas sobre las estrategias socialmente responsables y, finalmente, apreciar tanto la situación actual como las perspectivas a futuro que estas grandes empresas tienen sobre la RSC en España.

Una primera cuestión a destacar es que el 75% de las empresas señalan que las funciones y estrategias socialmente responsables se encuentran dentro de los departamentos específicos de RSC, es decir que la mayoría de las empresas tienen un departamento específico que se denomina “Departamento de Responsabilidad Social Corporativa” (*Gráfico 32*). El restante 25% se divide en empresas que tienen departamentos denominados como “Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible” con un 12.5% y “Dirección de Innovación y Desarrollo” con el otro 12.5%. Con estos resultados, se puede decir que la mayoría de empresas consideran importante la especialización de tener un departamento específico relacionado con las políticas de RSC.

Otra de las características de las empresas encuestadas, que permiten conocer la importancia de la RSC en el comportamiento de la misma, es saber cuántos trabajadores destinan o tienen funciones dentro de cada departamento relacionado con RSC, a tiempo completo. En este sentido, a través del *Gráfico 33*, se puede apreciar que existen resultados semejantes por el número de trabajadores en cada departamento; es decir, comparten el 37,5% de las empresas el tener entre una y tres personas y también, el tener entre cinco y diez personas. Por otro

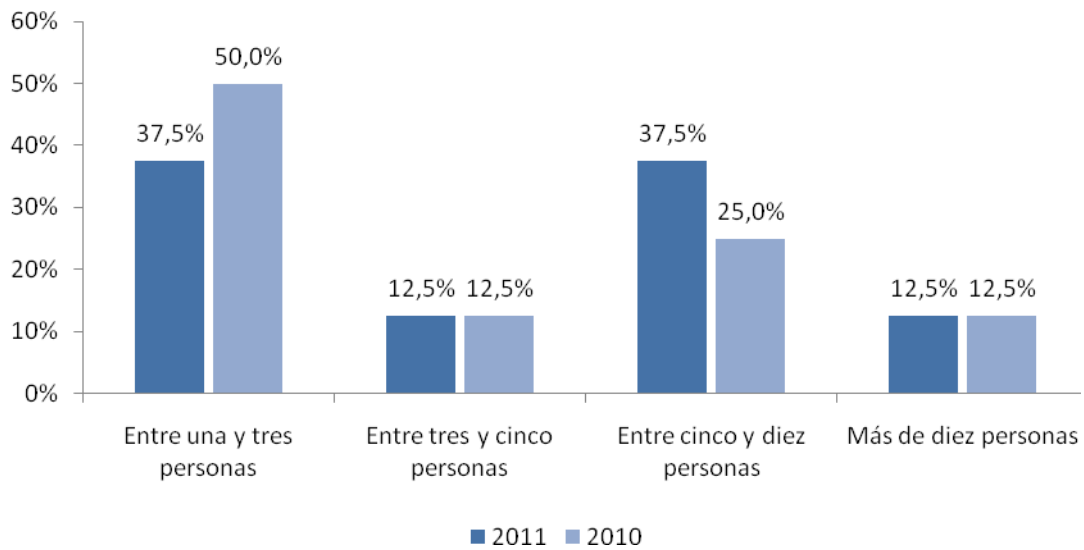
lado, solo el 12.5% de las empresas tienen más de diez personas a tiempo completo en el departamento de RSC. Este resultado se mantiene, si se compara con la edición anterior.

Gráfico 32. Denominación exacta del departamento o unidad de Responsabilidad Social Corporativa de las compañías



Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibox 35 Sustainability 2011

Gráfico 33. Personas que trabajan a tiempo completo en el departamento corporativo que se ocupan de cuestiones relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa



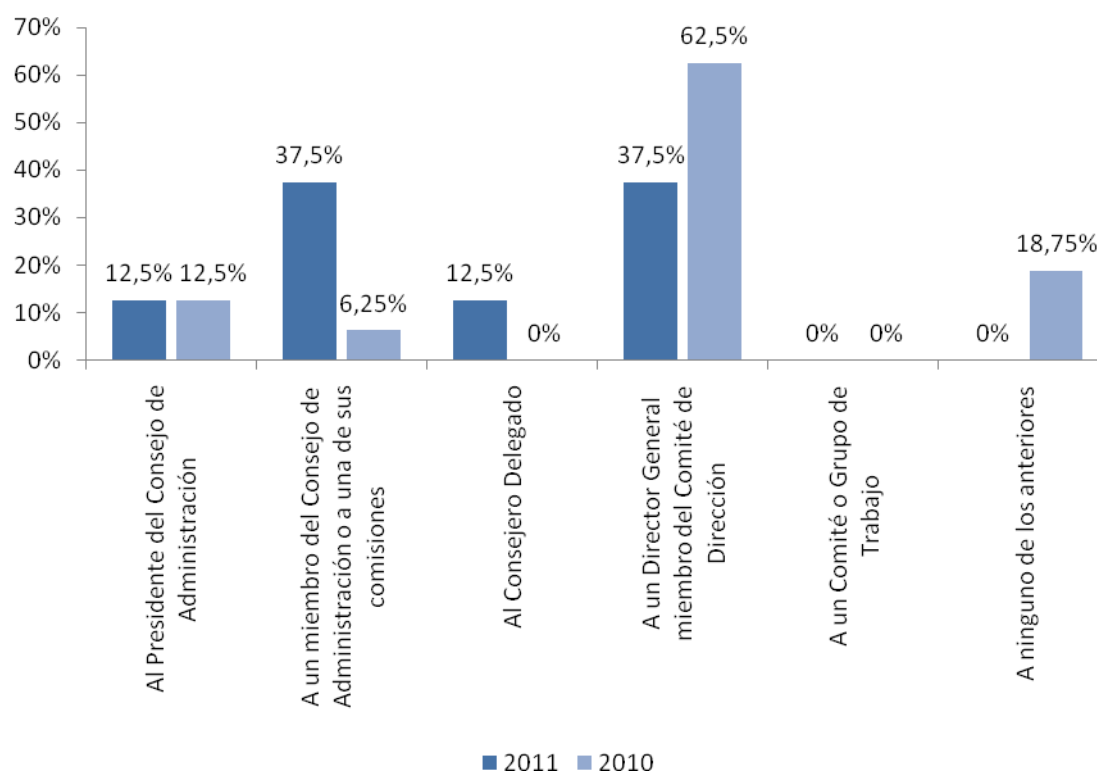
Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibox 35 Sustainability 2011

Lo que cabe resaltar, es que en la edición anterior, el esfuerzo dedicado por las empresas encuestadas al tener entre una y tres personas presenta un porcentaje mayor. Es decir, el 50% de los encuestados situaban entre una y tres personas en el departamento de RSC; mientras que para esta edición cae a 12.5 puntos porcentuales. Sin embargo, en términos generales, se puede concluir que la importancia de la RSC en las empresas en términos de personas que se

dediquen a ello, no ha disminuido, pese a seguir viviendo clima de incertidumbre y de crisis económica.

Así también, para identificar la importancia y relevancia de las políticas de RSC en cada empresa, el *Gráfico 34* muestra los resultados sobre a quién se reportan los informes o estrategias que cada departamento prepara sobre RSC. El 37.5% de las empresas encuestadas dicen que esta información se reporta directamente a un miembro del Consejo de Administración o a una de sus comisiones y también a un Director General miembro del Comité de Dirección. Mientras, que con un 12.5% se le reporta al Presidente del Consejo de Administración o al Consejero Delegado. Con estos resultados, se puede decir que se mantiene la importancia de hacia quien se le reporta las acciones de RSC en las empresas.

Gráfico 34. ¿A quién reporta directamente el departamento o unidad de Responsabilidad Social Corporativa?



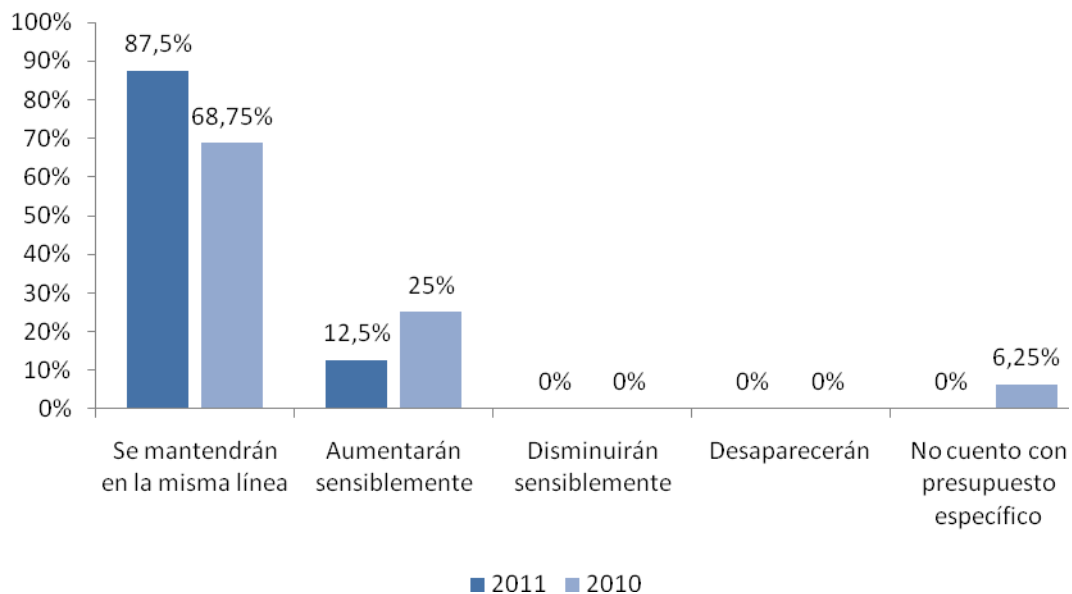
Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibx 35 Sustainability 2011

Si se compara con los resultados de la anterior edición, el cambio más significativo es que el remitir la información a un Director General miembro del Comité de Dirección el año anterior era del 63%; mientras que para esta edición es del 37.50%. De igual manera, en la edición

anterior se registraba que el 18.75% no reportaba la información de RSC a ninguna categoría de los directivos de cada empresa, mientras que en estos resultados, todas las empresas identifican dentro de los cargos directivos mencionados.

Dentro de la perspectiva actual, donde las empresas IBEX 35 siguen viviendo un año más de incertidumbre e inestabilidad económica debido a la crisis, lo que se desea evaluar es que si esta situación repercute el destino de recursos hacia otra prioridades que no sean de la función de RSC. En este sentido, el *Gráfico 37* muestra cómo las empresas prevén que evolucionarán los recursos que se dispone para esta área en el próximo ejercicio. Donde el 87.50% de las empresas encuestadas opina que los recursos se mantendrán en la misma línea y solo el 12.50% prevé que aumentarán sensiblemente para el próximo ejercicio. En comparación con el anterior informe, se ve una leve caída sobre la apreciación de las empresas; es decir, el año pasado las empresas, en un 68.75% creían que los recursos se mantendrían (18.75 puntos porcentuales menos) y también, el 25% de las empresa opinaba que los recursos incrementarían sensiblemente (12.50 puntos porcentuales menos). Dando como resultado, que para este año, la confianza de que se los recursos se mantendrán es mayor a la esperanza de que aumenten sensiblemente los recursos para políticas de RSC.

Gráfico 35. ¿Cómo prevé que evolucionarán los recursos de que dispone en el próximo ejercicio?



Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibex 35 Sustainability 2011

Dentro del formulario de encuesta, existen algunas preguntas sobre las que a continuación se mostrarán los resultados, en función de las prioridades que tienen las empresas en algunos ámbitos. En ese sentido, a través del *Gráfico 36* se pueden analizar las prioridades de las empresas encuestadas en función de las acciones o estrategias que se proponen realizar en el próximo año en el ámbito “Gobierno Corporativo”. Los resultados muestran que el 37.50% de los consultados declaran que buscarán Desarrollar Políticas para mejorar este ámbito; le sigue en términos de prioridad, el Evaluar, Revisar y Verificar las acciones o políticas que se tomarán; y finalmente, comparten el 12.50% las categorías de Diseñar mejoras en áreas claves, Mejorar indicadores e información y Mejorar la Comunicación externa.

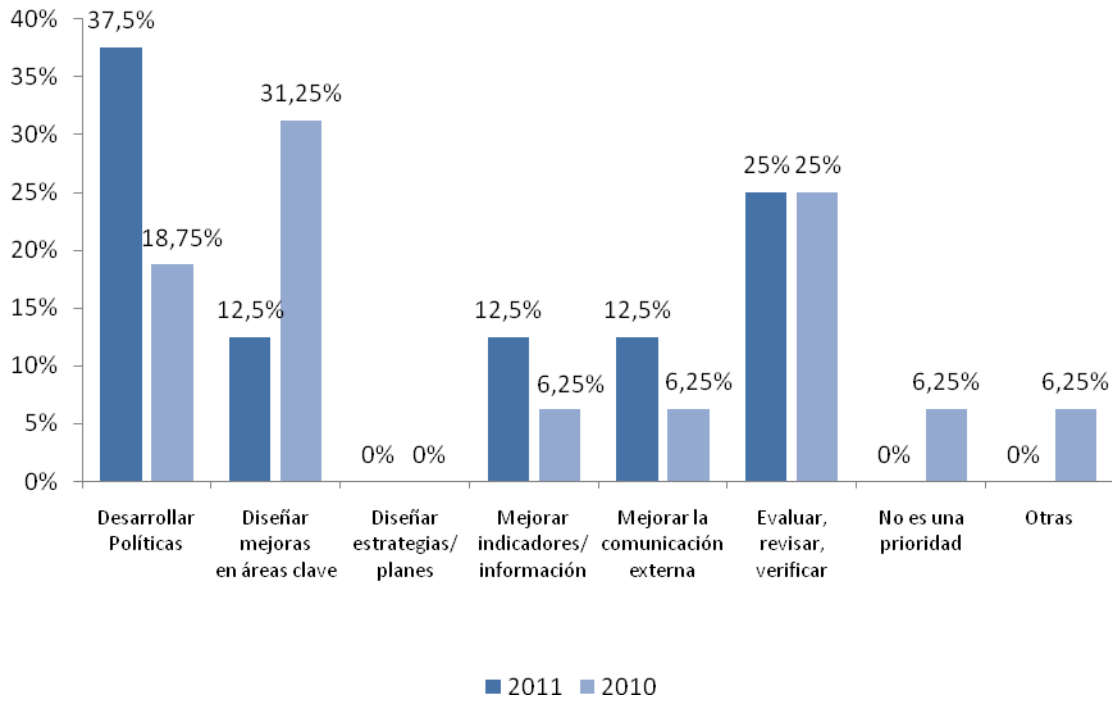
En relación con las cuestiones de “Ética e Integridad”, el *Gráfico 39* indica que el 37.50% de las empresas encuestadas opinan que la prioridad para el año 2012 en función de este ámbito es Mejorar los indicadores y la información; seguido con un 25% el Desarrollar Políticas y Diseñar mejoras en áreas claves. En lo último de las prioridades para éste ámbito se encuentra con un 12.50% el Diseñar Estrategias y Planes.

En lo relativo a las prioridades para el próximo año en la categoría “Diálogo y Paternariado” (*Gráfico 38*) se puede mencionar que el 50% de las empresas consultadas declaran que su prioridad sería Diseñar mejoras en áreas claves; seguido con el 25% para Diseñar estrategias o planes para este ámbito y finalmente comparten el 12.50% el destino de recursos para Diseñar políticas y Evaluar, Revisar y Verificar.

Así también, dentro de la categoría “Gestión y Eficiencia Ambiental” se muestra en *Gráfico 39*, que los resultados están más dispersos. El 25% de las empresas encuestadas, consideran como prioritario de cara a este tema Diseñar mejoras en áreas claves y también estrategias o planes para este ámbito. De igual manera, se puede apreciar que con el 12.50% están las siguientes respuestas: Desarrollar políticas, Mejorar la información, la comunicación externa y para finalizar evaluar, revisar y verificar las políticas para el próximo año.

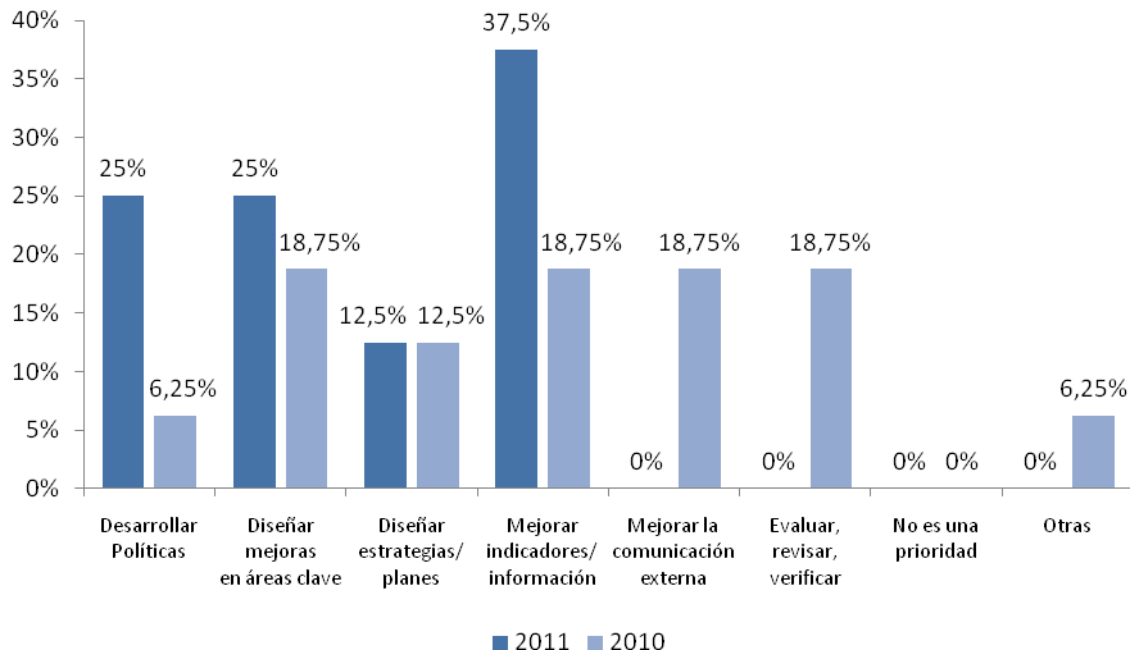
Relacionado con el tema anterior, en la siguiente categoría “Ecosistema y Biodiversidad” (*Gráfico 40*) existe un aspecto que llama la atención. El 50% de las empresas consultadas en este barómetro, no considera que esta categoría sea una prioridad dentro de sus estrategias empresariales. Esta cifra, si se compara con el resultado de la edición anterior (18.75%) se puede decir que es mayor por 31.25 puntos porcentuales. Lo cual indica, que posiblemente las empresas en este año han dejado de lado la prioridad de temas como el ecosistema y la biodiversidad, o simplemente que las empresas que responden no tienen relación con el aspecto analizado, y por ende, no lo consideran prioritario.

Gráfico 36. Prioridades para el próximo año 2012 sobre gobierno corporativo



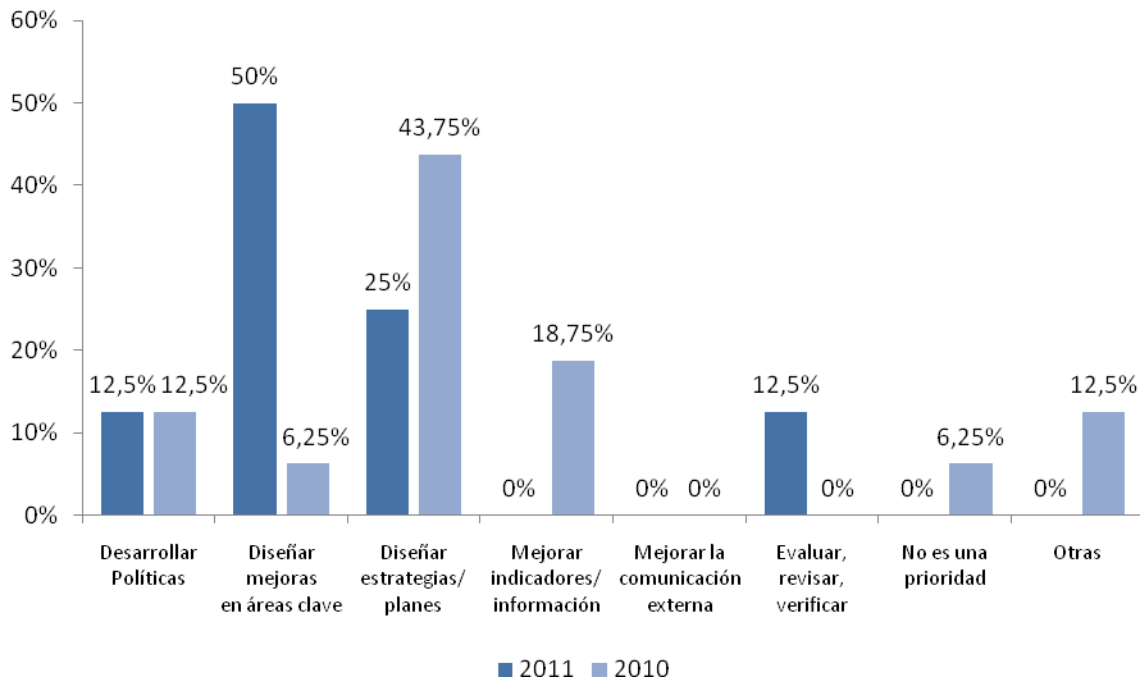
Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibx 35 Sustainability 2011

Gráfico 37. Prioridades para el próximo año 2012 sobre ética e integridad



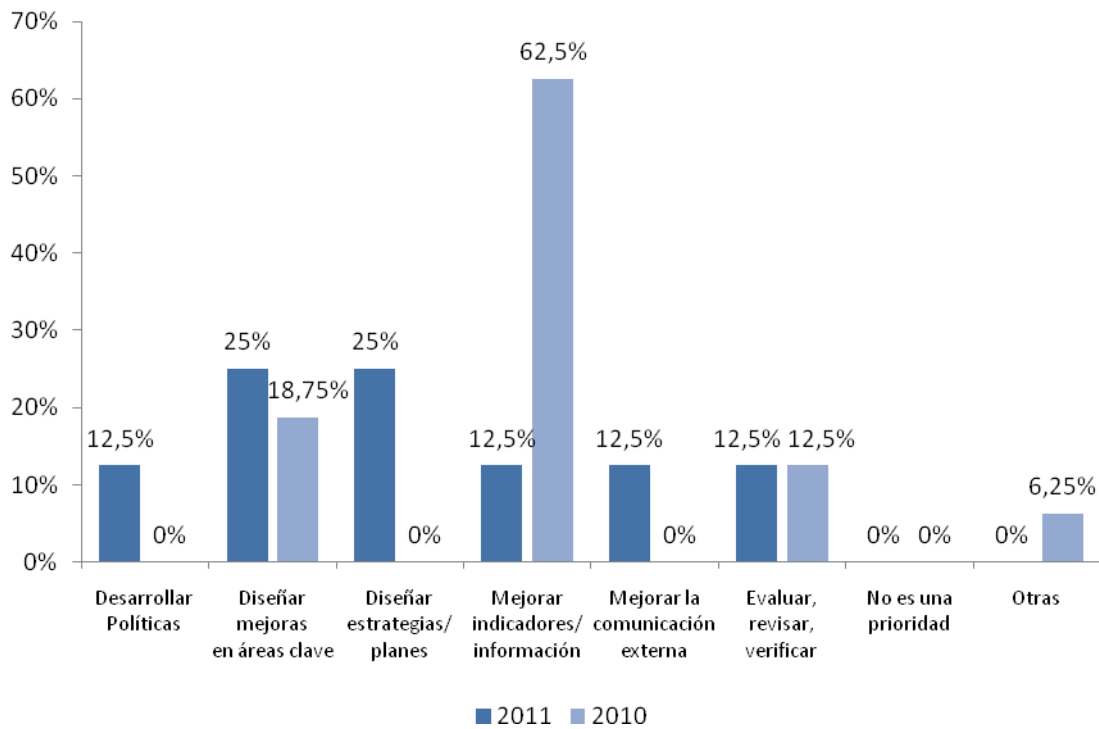
Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibx 35 Sustainability 2011

Gráfico 38. Prioridades para el próximo año 2012 sobre diálogo y paternariado



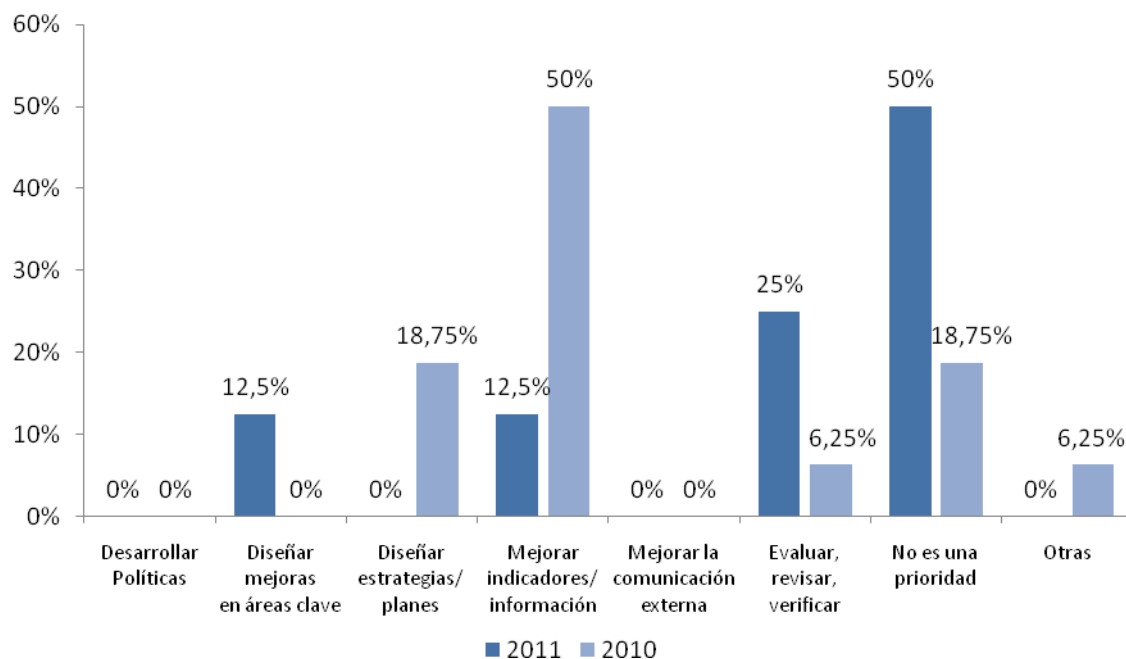
Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibex 35 Sustainability 2011

Gráfico 39. Prioridades para el próximo año 2012 sobre gestión y eficiencia ambiental



Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibex 35 Sustainability 2011

Gráfico 40. Prioridades para el próximo año 2012 sobre Ecosistemas y biodiversidad

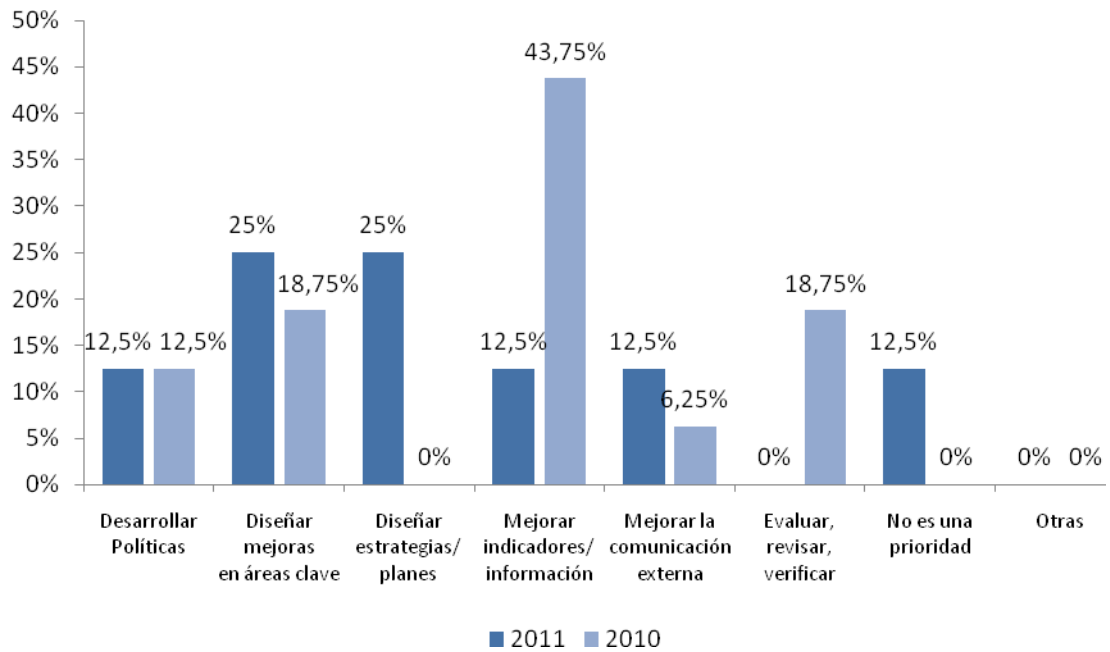


Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibex 35 Sustainability 2011

A través del *Gráfico 41*, se puede apreciar la categoría de “Cambio Climático”, un tema de mucha importancia a nivel mundial y de igual manera un tema muy actual. Además, este aspecto tiene relación con las dos categorías anteriores. Es por eso, que el 25% de las empresas Ibex 35 encuestadas priorizarán para el próximo año en materia de diseñar mejoras en áreas claves; así como diseñar nuevas estrategias y planes en este aspecto. Es importante resaltar que un 12.50% de los consultados opinan que el cambio climático no es una prioridad para las empresas.

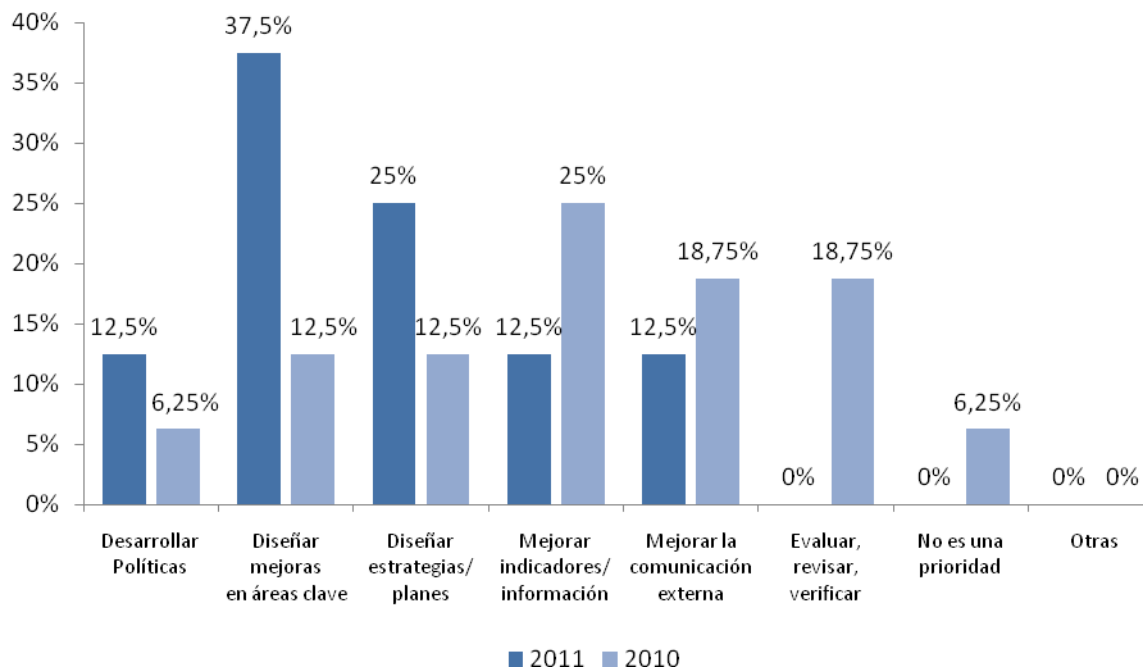
En lo que se refiere a la categoría “Acción social / filantropía”, en el *Gráfico 44* se pueden observar los resultados, donde 37.50% de las empresas creen que la prioridad para el año próximo debe enfocarse a Diseñar mejoras en áreas claves y el 25% creen que debe destinarse esfuerzos a diseñar estrategias y planes dentro de este aspecto. El 12.50%, las empresas creen que deben priorizar el diseño de políticas, mejorar la información y también la comunicación externa.

Gráfico 41. Prioridades para el próximo año 2012 sobre cambio climático



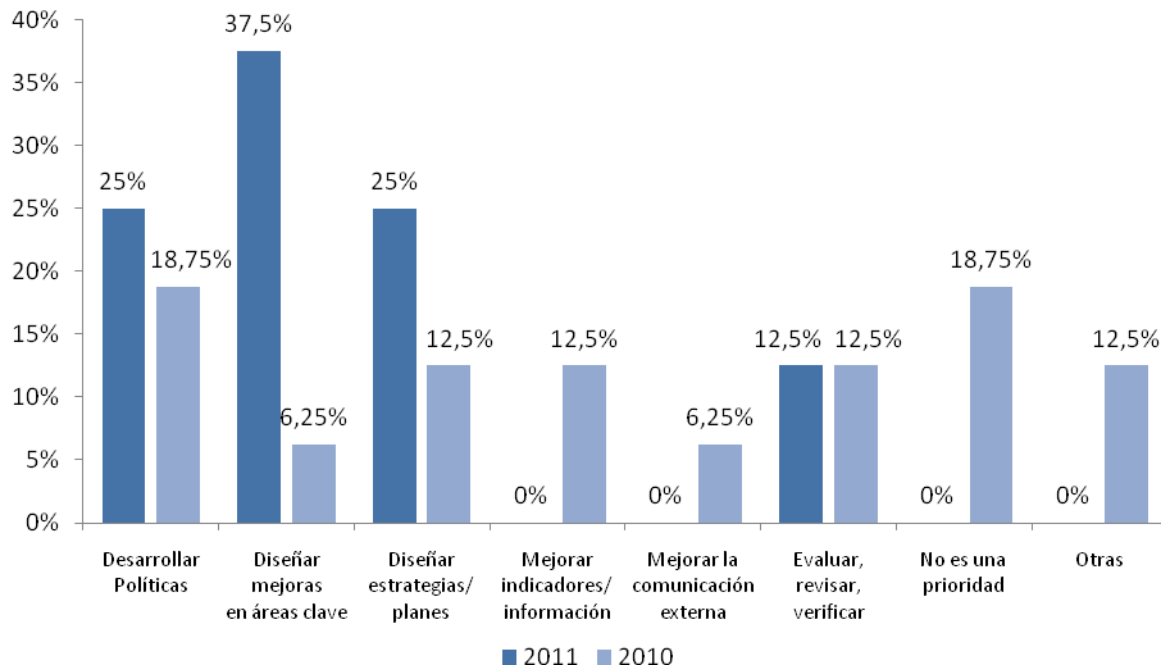
Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibex 35 Sustainability 2011

Gráfico 42. Prioridades para el próximo año 2012 sobre Acción social/filantropía



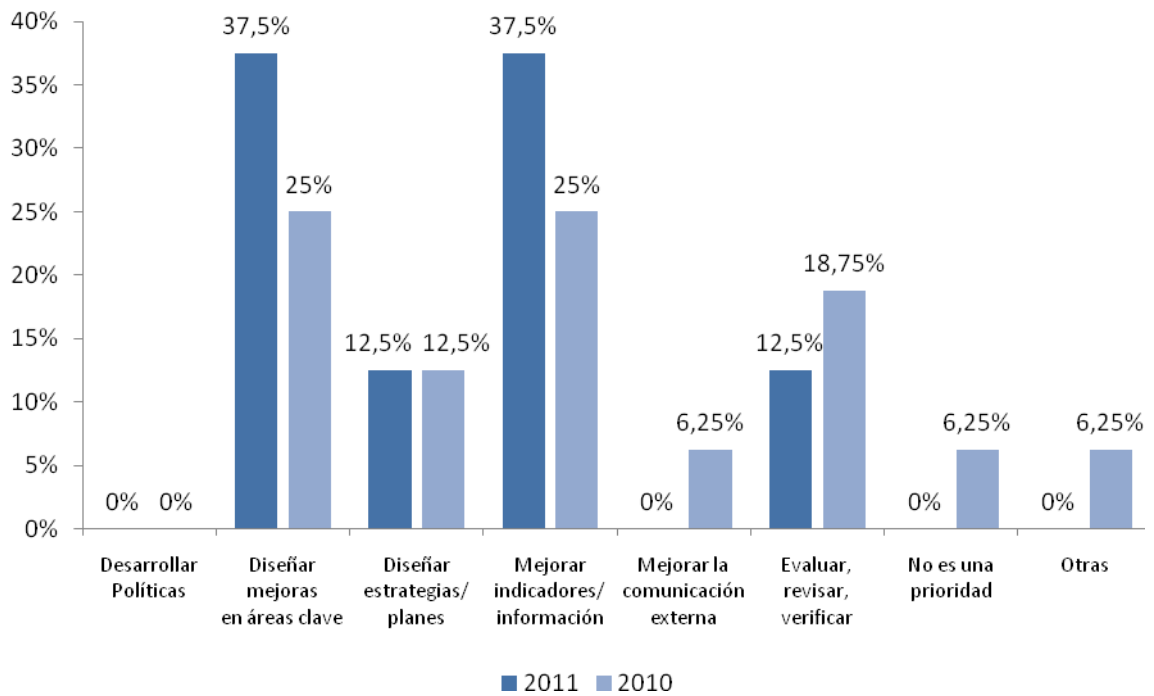
Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibex 35 Sustainability 2011

Gráfico 43. Prioridades para el próximo año 2012 sobre Voluntariado corporativo



Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibox 35 Sustainability 2011

Gráfico 44. Prioridades para el próximo año 2012 sobre Salud y Seguridad



Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibox 35 Sustainability 2011

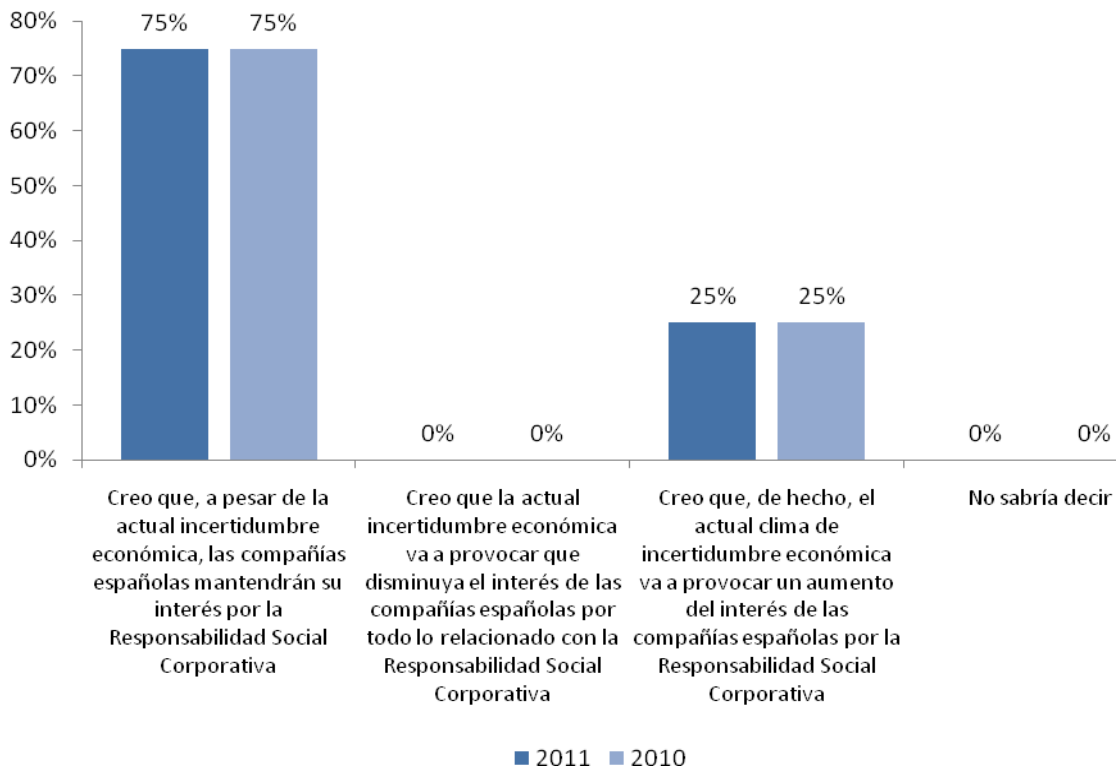
Para finalizar con las dos últimas categorías, “Voluntariado Corporativo” y “Salud y Seguridad”, se puede apreciar a través de *Gráficos 43 y 44* que las empresas encuestadas tienen la proyección de priorizar aspectos como Diseñar mejoras en áreas claves (en las dos categorías con un 37.50%), Mejorar la información y los indicadores (37.50% en la categoría de Salud y Seguridad) y los siguientes aspectos que se consideran importantes o prioritarios (con un 12.50% de las empresas encuestadas) son diseñar políticas, estrategias y evaluar, revisar y verificar.

Sin embargo, una vez que se han constatado las prioridades que tienen las empresas sobre temas importantes como el medio ambiente, la ética, el gobierno, etc., dentro de su comportamiento en la economía española, es pertinente percibir como la incertidumbre actual provocada por la crisis económica, afecta y afectará a la cultura de Responsabilidad Social Corporativa entre las empresas españolas. El *Gráfico 45* es ilustrativo en este sentido, pues en él se puede apreciar que, a pesar de la situación económica actual, el 75% opinan que las empresas cotizadas españolas mantendrán su interés por la Responsabilidad Social Corporativa; mientras que solo el 25% cree que va a provocar un aumento del interés. Cabe destacar que ninguna de las empresas piensa que el interés por la RSC pueda disminuir a pesar de la actual incertidumbre económica en la que viven. Si se compara estos resultados con los de la edición anterior, se puede comprobar que la percepción de las empresas cotizadas no cambia.

También resultan interesantes dos comentarios de los responsables de los departamentos de las empresas IBEX -35 sobre la situación de la RSC en estos momentos: *“la RSC es un elemento estratégico no solo de acción social o filantropía” y “Las empresas que tienen la RSC integrada en su estrategia seguirán considerándola como un aspecto fundamental en su gestión. Para aquellas que la desarrollan como actividad paralela, en cambio, es posible que la crisis tenga un efecto negativo”*.

Finalmente, el siguiente comentario, verifica que las empresas mantendrán el interés en políticas de RSC a pesar de la situación que esta viviendo: *“El actual clima de incertidumbre económica provocará un aumento del interés de las compañías españolas por la Responsabilidad Social Empresarial, así como el desarrollo de aquella que se encuentre vinculada al negocio de las empresas mejorando su productividad, incrementando su valor y haciendo que éstas sean capaces de competir en el mercado global”*

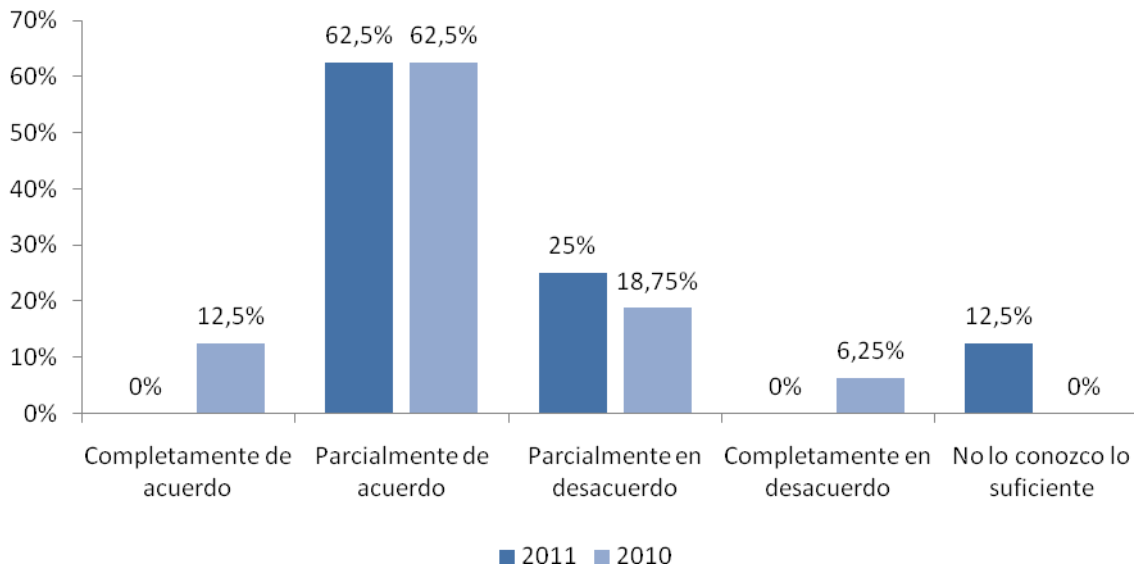
Gráfico 45. ¿Cómo cree que el actual clima de incertidumbre va a afectar a la cultura de la Responsabilidad Social Corporativa entre las compañías españolas cotizadas?



Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibex 35 Sustainability 2011

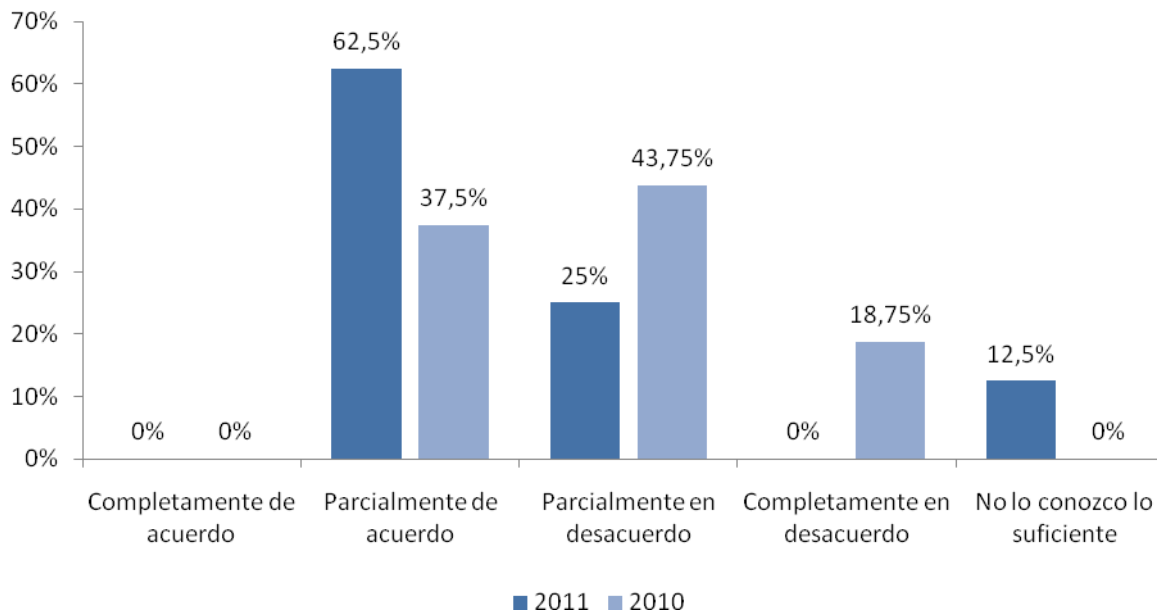
El *Gráfico 46*, permite ilustrar la influencia que tiene la labor del Gobierno para el desarrollo por parte de las empresas españolas de la RSC. En ese sentido, el 62.50% de las empresas cotizadas está parcialmente de acuerdo en que el Gobierno está facilitando el desarrollo de la RSC en la empresa española. Solo el 25% está parcialmente en desacuerdo sobre la incidencia del Gobierno en esta cuestión.

Gráfico 46. La labor del Gobierno está facilitando el desarrollo de la RSE en la empresa española



Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibx 35 Sustainability 2011

Gráfico 47. La Labor de los Sindicatos está facilitando el desarrollo de la RSE en la empresa española



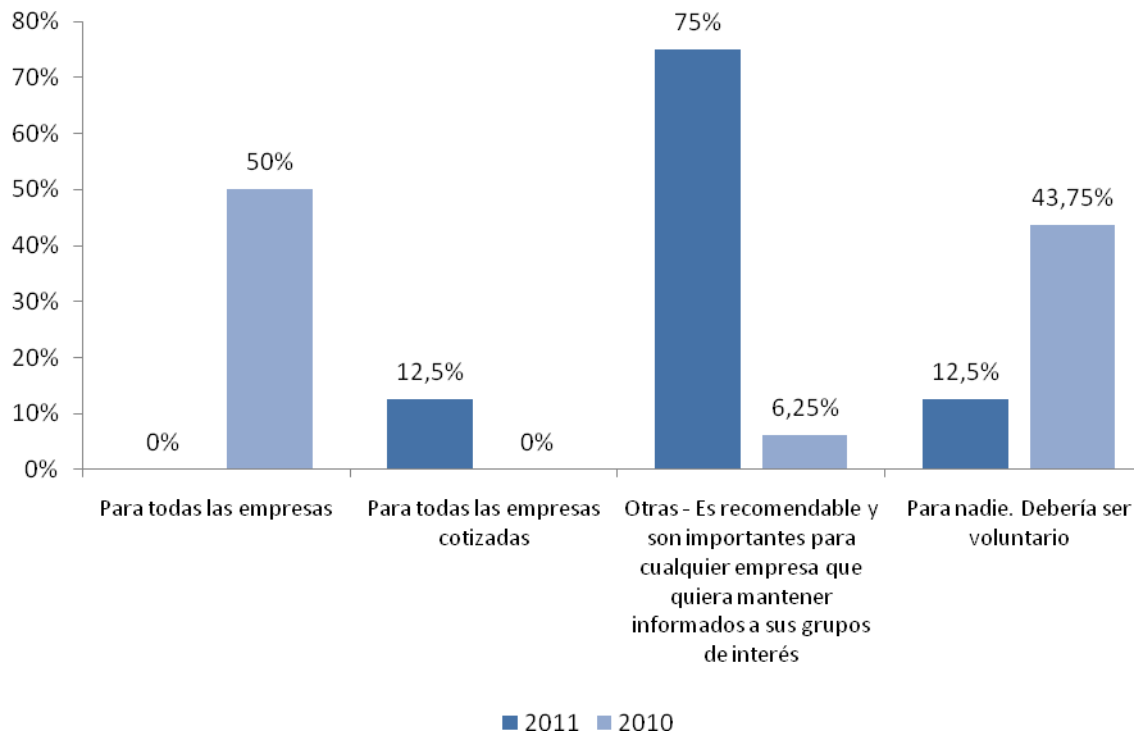
Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibx 35 Sustainability 2011

Teniendo en cuenta la importancia que tienen las agrupaciones de trabajadores sobre el propio desarrollo de la empresa, también se consulta sobre cuál es en su opinión la labor de éstos sobre el desarrollo de la RSC en las empresas. El 62.50% de las empresas IBEX-35 está parcialmente de acuerdo en que los Sindicatos facilitan el desarrollo de la RSC en la empresa española y solo el 25.00% está parcialmente en desacuerdo sobre la incidencia de los Sindicatos en desarrollar políticas RSC (*Gráfico 47*). Esto indica las empresas tienen una percepción relativamente positiva sobre la actuación de los Sindicatos en términos de RSC.

Cada vez más habitual que las empresas realicen publicaciones o informes sobre las acciones tomadas en términos de RSC y existen organizaciones que proveen de asesorías sobre el tema. Se ha preguntado a las empresas IBEX -35 si consideran que los informes de RSC de las empresas deben ser obligatorios y ante esta pregunta los resultados son los siguientes (*Gráfico 48*). EL 75% de los consultados creen que los informes de RSC son recomendables para las empresas y que a su vez, son importantes para cualquier empresa que quiera mantener informado a sus grupos de interés. El 12.50% creen que los informes de RSC deben ser obligatorios para todas las empresas cotizadas y de igual manera, el 12.50% opinan que estos informes no deberían ser obligatorios para las empresas, sino que deben tener un carácter voluntario. Con estos resultados, se puede comprobar que las empresas cotizadas tienen un gran compromiso de informar a sus clientes o el público en general, de las políticas RSC.

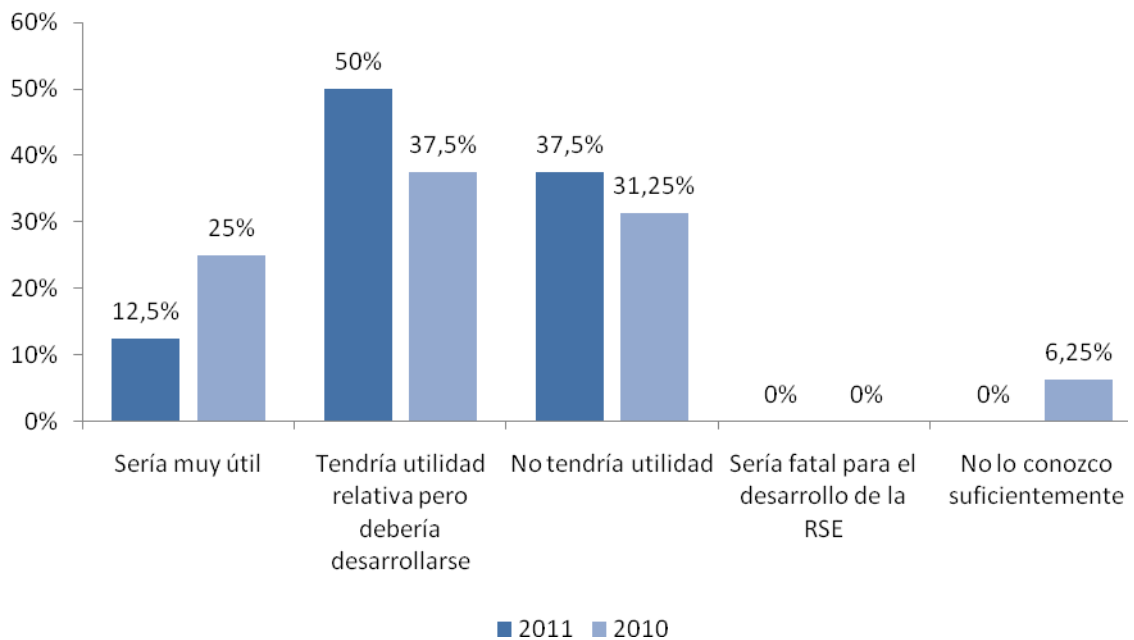
Para las empresas, el obtener ventajas sobre los competidores dentro de su mercado es esencial. Obtener una certificación en materia de RSC puede potenciar su imagen, sea esta dentro del mercado español, como en el mercado internacional. En este sentido, a las empresas IBEX-35 se les ha consultado sobre la percepción de las certificaciones en materia de RSE. A través del *Gráfico 49* se puede apreciar que el 50% de las empresas cotizadas opina que las certificaciones tendrían utilidad relativa y que deberían desarrollarse aun más. Es importante recalcar que el 37.50% creen que realmente las certificaciones no tendrían utilidad para el desarrollo de sus empresas. Apenas el 12.50% afirma que las certificaciones que pueden llegar a tener en materia de RSC serían de mucha utilidad para sus empresas.

Gráfico 48. Los informes de RSE deberían ser obligatorios



Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibx 35 Sustainability 2011

Gráfico 49. La certificación en materia de RSE - como actualmente ocurre para medio ambiente o calidad



Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibx 35 Sustainability 2011

Teniendo en cuenta la ventaja que se podría obtener aplicando políticas de RSC en el mercado internacional, es pertinente preguntar a las empresas cotizadas cómo sitúan a las prácticas de RSC de las empresas españolas con respecto a sus competidores internacionales (*Gráfico 50*). En ese sentido, con un 62.50% las empresas IBEX-35 considera que las políticas de RSC en comparación con sus competidores en el mercado internacional, son sensiblemente mejores; mientras que solo el 37.50% cree que estas políticas son iguales. Sin embargo, es importante denotar que ninguna de las empresas cree que las políticas de RSC son peores que las practicadas por los competidores internacionales.

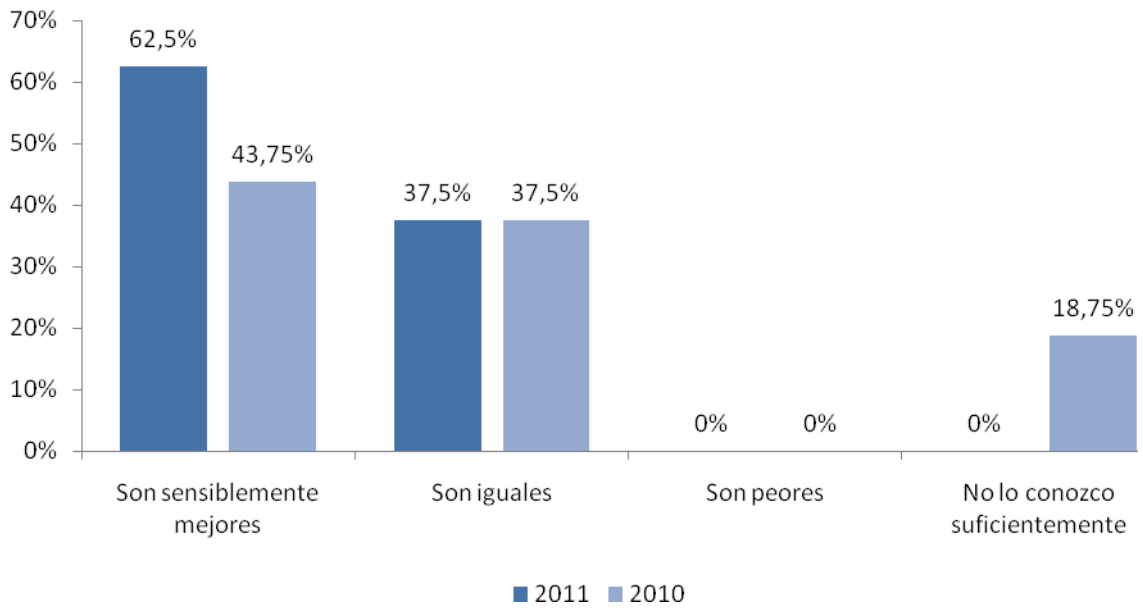
En el *Gráfico 51* se pueden observar los resultados sobre si las empresas cotizadas no consideran importantes los desarrollos de RSC y que dentro de su estructura de negocio puede estar desvinculado. En este contexto, se ratifica el compromiso de las empresas consultadas sobre el desarrollo de políticas de RSC, ya que el 87.50% opina que está totalmente en desacuerdo sobre la no importancia del desarrollo de la RSC y que de igual manera, no podrían desvincular estos aspectos del negocio. Así también, apenas el 12.50% piensa que podrían quitar de su negocio las acciones de RSC. Si se compara con la edición anterior, se puede mencionar que ha existido un cambio considerable, debido que en el informe 2010 existía el 43.75% de las empresas que estaba parcialmente de acuerdo con que los desarrollos de RSC no son importantes y se encuentran desvinculados del negocio, mientras que en la actual edición apenas es el 12.50% antes mencionado.

El *Gráfico 52* ilustra la opinión de las empresas encuestadas sobre qué otras compañías españolas, que no sean integrante del IBEX 35, pueden estar consideradas como líderes en materia de Responsabilidad Social Corporativa. Ante esto, los resultados destacan a las siguientes empresas: El Corte Ingles, Vida Caixa, Vodafone, Unilever, Javierre, MRW, Mercadona, Contadores Contazara y Grupo Mahou San Miguel

En lo que respecta, a conocer qué organizaciones españolas tienen una mayor influencia o importancia en los temas de RSC, las empresas consultadas muestran los resultados en el *Gráfico 53*. Dos de las empresas IBEX-35 coinciden en señalar que Telefónica es una empresa que tiene gran influencia en temas de RSC. Sin embargo, también han detallado que las siguientes empresas tienen importancia en estos temas: Respol, Caritas, Cruz Roja, Lealtad, Seres, Foretica, Corporate Excellence, la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, Iberdrola y el BBVA.

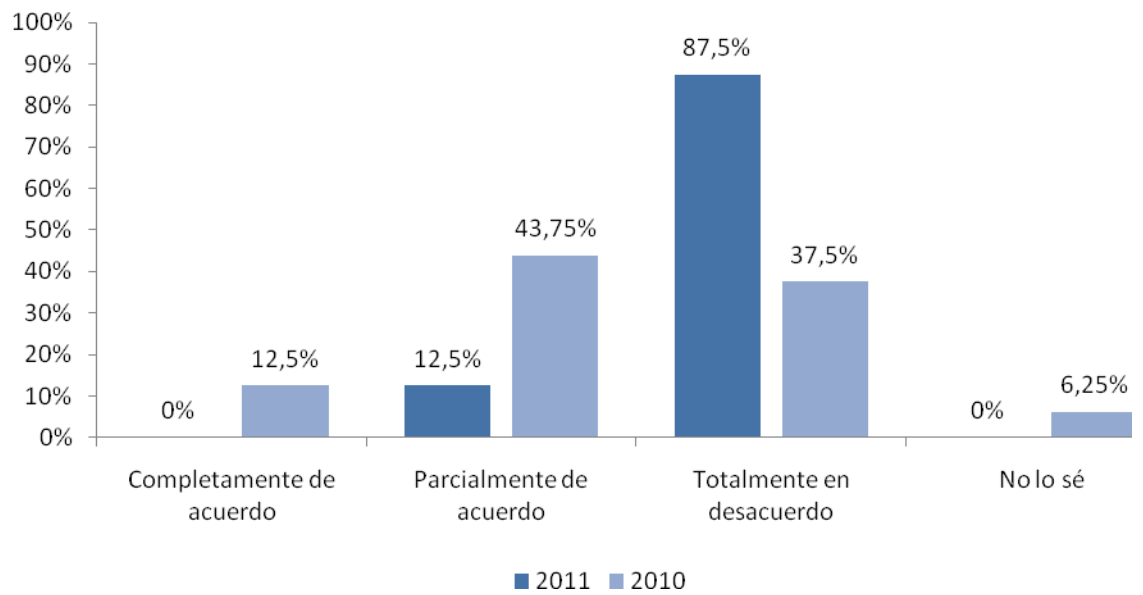
Si se compara con el informe del año pasado, la percepción de las empresas consultadas en este tema, coinciden en la presente edición que las empresas como BBVA, Foretica, Iberdrola, Seres y Telefónica son organizaciones que tienen influencia e importancia en temas de RSC.

Gráfico 50. Las prácticas de RSE de las empresas españolas con respecto a sus competidores



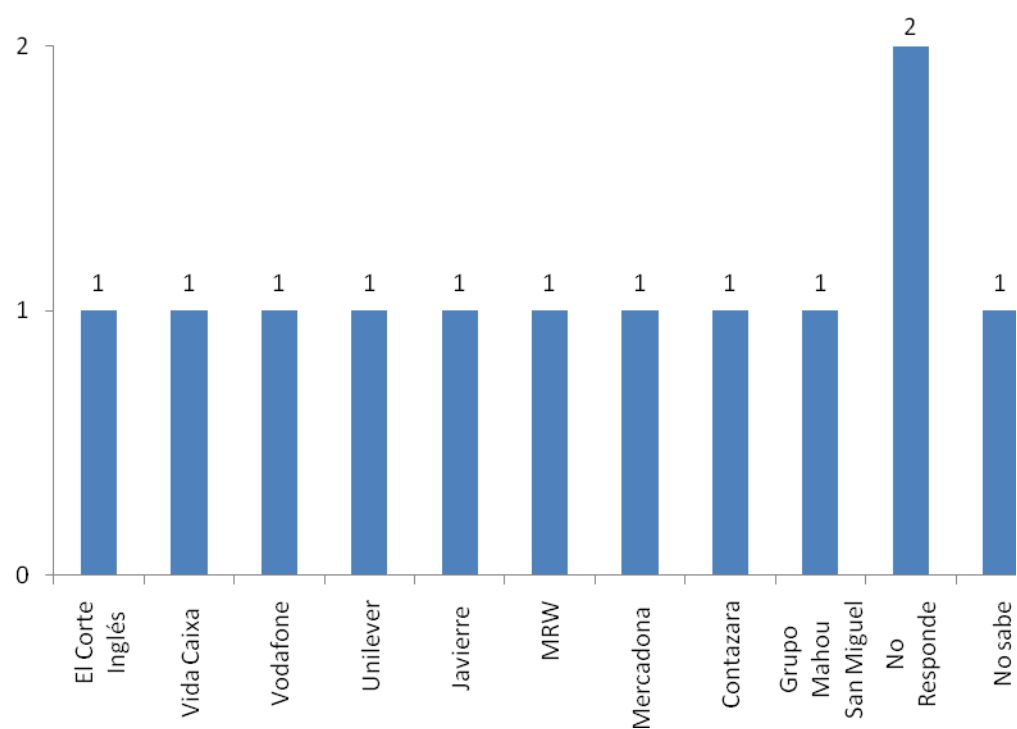
Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibx 35 Sustainability 2011

Gráfico 51. Los desarrollos de RSE de las empresas no son importantes se encuentran desvinculados del negocio



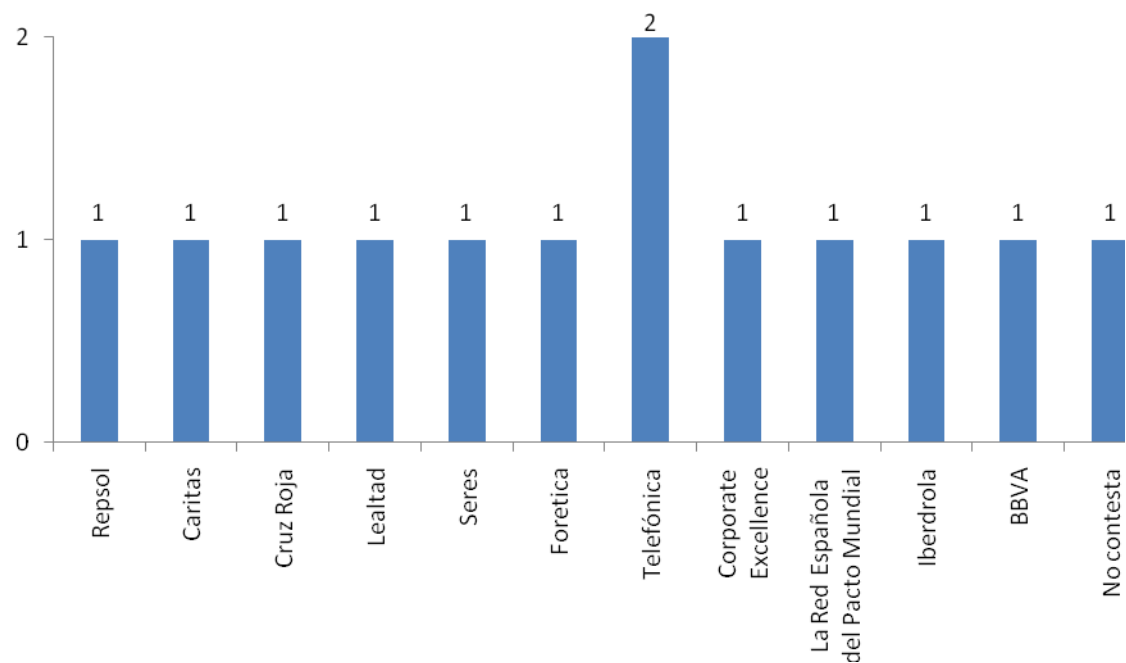
Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibx 35 Sustainability 2011

Gráfico 52. ¿Qué compañía española, no integrante del IBEX 35, cree usted que podría ser considerada también entre los líderes en materia de Responsabilidad Social Corporativa?



Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibx 35 Sustainability 2011

Gráfico 53. ¿Qué organización española cree que tiene mayor influencia en los temas de RSE?



Fuente: Fundación Alternativas – IAES, Monitor Ibx 35 Sustainability 2011

Anexo

Para que la selección de la muestra objeto de encuesta sea significativa respecto a la estructura del tejido empresarial español, esta se ha configurado teniendo en cuenta el total de empresas existentes en España a 1 de Agosto de 2011, según los datos suministrados por el DIRCE (Directorio Central de Empresas). Existen un total de 3.250.576 empresas, de las cuales 1.706.565 son empresas con personalidad jurídica y 1.544.011 son autónomos. Los registros de las empresas a las que se ha encuestado han sido obtenidos de la base de datos comercial SABI (Sistema de Análisis de Balances Ibéricos). Esta base contiene información de las empresas españolas y portuguesas con forma jurídica que presentan sus estados contables en los registros mercantiles. De esta forma, la población de la que obtener la muestra la componen las 1.706.565 empresas con personalidad jurídica presentes en el DIRCE. La determinación de la muestra tendrá en consideración la segmentación de las empresas en función de su sector de actividad (según la Clasificación Nacional de Actividades Económicas 2009). Se han mantenido los sectores utilizados en los anteriores informes y se han incorporado el resto de sectores que componen la actividad empresarial, a fin de obtener un conjunto de respuestas lo más significativa posibles. En concreto, los sectores de actividad utilizados son (expresados en porcentaje):

Códigos CNAE	Sector	%
20	Industria química	0,22%
68	Actividad inmobiliaria	7,31%
05,06,07,08,09,19	Industria extractivas	0,16%
61	Telecomunicaciones	0,20%
41,42,43	Construcción	20,00%
13,14,15	Textil y calzado	0,85%
21	Biotecnología y farmacia	0,02%
36,37	Actividades relativas al agua	0,21%
65,66	Seguros	1,15%
49,50,51,52,53	Servicio de transportes	3,35%
10,11,12	Alimentación	1,31%
29,30,45	Automóvil	2,82%
55,56,79,90,91,92,93,94	Turismo, hoteles, ocio	12,09%
59,60	Medios de comunicación	0,53%
64	Banca	0,24%
35	Electricidad	0,95%
46,47	Distribución	19,68%
26,27,28,33	Tecnología y electrónica	1,02%
16,17,18,22,23,24,25,31,32	Industria tradicional	4,89%

38,39	Descontaminación	0,18%
58,62,63,69,70,73	Información y consultoría	7,06%
71,72,74,80,85	Investigación e educación	5,78%
78,82	Administrativas	3,36%
77,81,87,88	Servicios relativos inmuebles	2,72%
75,86	Salud	1,81%
95,96	Otros servicios (reparación)	2,08%
	Total	100,00%

Considerando el tamaño de la población de 1.544.011 y los 26 estratos de actividad considerados, se ha realizado un muestreo aleatorio estratificado. La selección muestral se repartirán según los pesos porcentuales descritos. Por ejemplo, para el sector de actividad inmobiliaria la muestra la conformarían 31 empresas (422x7.31%). No obstante, para garantizar este número de respuestas, y en base a experiencias de encuestas pasadas, el número de registros de empresas seleccionado se ha multiplicado por cinco en cada uno de los sectores, ascendiendo a 2.100 empresas. El número total de encuestas finalmente realizadas ha sido de 186 empresas, por lo que, para un nivel de confianza del 95%, el margen de error se eleva hasta el 7,13.

3 LA RSC EN SECTORES ESTRATÉGICOS: ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

3.1 Introducción

En anteriores informes ya se destacaba la necesidad de que todas las organizaciones, y no sólo las empresas, interiorizaran en su comportamiento la cultura de la responsabilidad social. En ese convencimiento, el informe 2010 trató el tema en el ámbito de las Organizaciones No gubernamentales y las Organizaciones Sindicales. El Informe 2011 se ocupa, ahora, de la Responsabilidad Social en el Sector Público, tanto en las Administraciones Públicas como en el Sector público empresarial.

El concepto de Responsabilidad ha estado, históricamente, arraigado al ámbito de los poderes públicos. Sin embargo, aunque los fines de las Administraciones Públicas se orientan a la consecución del bienestar social, resulta demasiado simplista, y puede estar alejado de la realidad, suponer que las administraciones públicas son siempre y por definición socialmente responsables. Lo primero no es garantía de lo segundo. Reconocer que las administraciones públicas también pueden ser parte del problema que nos aleja del fin último de promover el desarrollo sostenible y el bienestar social, supone un paso imprescindible para movernos en la vía de la responsabilidad.

Y es que, la realidad muestra que hay situaciones en las que los gobernantes y administradores públicos eluden las normas y el control o rendición de cuentas ante quienes representan. No son pocos los casos de corrupción o presunta corrupción que aparecen con frecuencia en los medios de comunicación, y que involucran a responsables públicos. Según el Informe sobre Democracia en España 2010 de la Fundación Alternativas, en los últimos cinco años han llegado hasta la Fiscalía General del Estado 730 causas, de las que 131 pertenecen a casos de cohecho, 6 de malversación, 48 de prevaricación, 32 de tráfico de influencias y 31 de blanqueo de capitales¹³. Según datos del Centro de Investigaciones Sociológicas, en el 2009 la corrupción llegó a situarse como una de las principales preocupaciones de los españoles, algo que no ocurría desde marzo de 1996. Casos como “Gürtel”, “Palma Arena”, “Malaya” o “Pretoria” habrán colaborado a explicar que para más de un 10% de los españoles la corrupción fuera el problema más importante de nuestra sociedad.

Por todo ello, el compromiso de responsabilidad del Sector Público no puede ser solo implícito y darse por hecho que se cumple, debe hacerse explícito, claro y extensible a toda la comunidad donde opera. En definitiva, debe constituir tanto una filosofía como una política institucional global.

¹³ Véase, Informe sobre la Democracia en España 2010 “Contra la desafección ciudadana”, cap. 4, pp 81ss . Madrid. Fundación Alternativas

Además, no hay que olvidar que surgen nuevos desafíos como consecuencia del objetivo de desarrollo sostenible y de las realidades de la globalización y la sociedad del conocimiento. Aparecen en el escenario nuevos actores y se hace necesario fomentar una mejor comunicación y coordinación con instituciones de diversas índoles, tanto públicas como privadas, con o sin ánimo de lucro, organizaciones internacionales no gubernamentales, organizaciones sindicales, los ciudadanos y los propios funcionarios.

La Responsabilidad Social puede ser para las Administraciones y Empresas Públicas una opción para responder con especial atención a los retos que impone el desarrollo sostenible, la globalización y la modernización de la administración pública en un mundo cada vez más “tecnificado”.

La Responsabilidad Social en el sector público se refiere al cuidado de los impactos que causan sus decisiones y acciones en las personas, los hogares, las organizaciones, las comunidades y las administraciones en lo relativo al medio ambiente, su bienestar social y su futuro. Uno de los elementos fundamentales que definen la RS y que constituye su fin último¹⁴ es la promoción del **desarrollo sostenible y el bienestar social**. Este fin último es, por tanto, el más claro nexo común de toda organización, pública o privada, nacional o internacional, con o sin fines de lucro, que participe de la voluntad de actuar bajo criterios de la RS.

También serán fundamentales la participación de las partes interesadas y/o afectadas en el cumplimiento de la misión de la organización y desarrollo de sus actividades, como **medio** básico para alcanzar dicho fin; la necesidad ética de focalizar las actuaciones y decisiones en la gestión de los impactos, tanto internos como externos¹⁵; y la exigencia de ser practicada en todas sus relaciones e integrada en toda la organización.

El Ministerio de Trabajo e Inmigración (2009)¹⁶, define la RS como un conjunto de compromisos de diverso orden (económico, social y medioambiental) adoptados por las empresas, las organizaciones e instituciones públicas y privadas, que constituyen un valor

¹⁴ Para un tratamiento más detallado de lo que la RS es y no es véase Vallaey (2008)

¹⁵ Ello supone el acatamiento de las normas éticas universales de gestión para el desarrollo sostenible, tanto en la gestión laboral y ambiental, como en la gestión de sus vínculos con la sociedad (Derechos Humanos, Convenciones de la OIT, Pacto Mundial de la ONU, directrices del Global Reporting Initiative...).

¹⁶ Ministerio de Trabajo e Inmigración (2009). *Informe sobre la actuación del Gobierno en el fomento de la Responsabilidad Social de las empresas en España*. Dirección General de la Economía Social, del Trabajo Autónomo y de la Responsabilidad Social de las Empresas. Disponible en http://www.mtin.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/090128_INFORME_RSE_Subsecretario_2.pdf

añadido al cumplimiento de sus obligaciones legales, contribuyendo a la vez, al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible¹⁷.

La aproximación a la Responsabilidad Social en el caso de las Administraciones Públicas ha de tener un doble frente. Por un lado, el que se refiere al papel que estas deben desempeñar en la promoción de la Responsabilidad Social de las Empresas; por otro lado, y en la medida en la que también son instituciones que gestionan recursos económicos, humanos y técnicos, el que se refiere a sus propias políticas de RS, tanto en sus relaciones e impactos con el entorno como en sus relaciones internas.

La Responsabilidad Social se presenta entonces como una herramienta (voluntaria, paralela y complementaria de la legislación convencional), que los estados deben fomentar e integrar en sus políticas y en sus administraciones. La Administración pública debe tener una actuación ética y socialmente responsable, constituyéndose en un sujeto comprometido y promotor de la ética y de la responsabilidad social. A pesar de que la implantación de la RSE en las empresas es de carácter voluntario, las demandas y expectativas sociales que genera son un elemento determinante para exigir la intervención de los poderes públicos en su protección.

Además, el hecho de que las propias Administraciones y Empresas Públicas actúen también bajo los principios de la Responsabilidad Social, resulta una cuestión de gran trascendencia al menos por dos motivos fundamentales. El primero, porque de ellas emanan decisiones que tienen importantes impactos en el entorno económico y social, tanto directos como los que derivan de los incentivos que generan en el resto de los agentes económicos. El segundo, por el elevado peso que tienen en la economía y, por tanto, el alcance de sus efectos.

Precisamente al análisis de las principales cifras se dedica el primer epígrafe de este capítulo, lo que nos permitirá ilustrar la magnitud de su importancia cuantitativa. Además, en este capítulo se realiza una revisión del proceso de incorporación de la responsabilidad social en el ámbito del Sector Público, considerando brevemente sus antecedentes, la adaptación de su concepción al contexto de lo público dando lugar al término de Responsabilidad Social Administrativa (RSA), y los avances en su puesta en marcha. Así, se incluye también una

¹⁷ Los compromisos se concretan en: El respeto y la promoción de los derechos humanos; La lucha contra la corrupción, la extensión de las “buenas prácticas laborales”; El impulso del empleo estable; Las políticas de igualdad, La incorporación al mercado de trabajo de los colectivos con especiales dificultades; La adopción de estrategias de adaptación al cambio; La implementación de procesos productivos y servicios respetuosos con el medioambiente; El compromiso local, el consumo y la responsabilidad social en las inversiones, la cadena de valor; La educación; El intercambio de experiencias y la promoción de la RSE”.

exposición de las actuaciones más destacadas que a este respecto han sido llevadas a cabo por las AAPP en el ámbito nacional y de las comunidades autónomas, y por las empresas públicas.

El capítulo finaliza con los resultados de una consulta realizada por la Fundación Alternativas, junto con el IAES y MDK, cuyo objetivo ha sido conocer el clima de opinión existente en el entorno de las Administraciones Públicas respecto a las prácticas responsables de las empresas españolas y también del propio sector público.

3.2 Una aproximación a las cifras del sector

Uno de los argumentos que evidencia la importancia de que también las AAPP actúen con principios de responsabilidad social es su tamaño o importancia cuantitativa. Son ejemplos ilustrativos de lo anterior las cifras siguientes¹⁸.

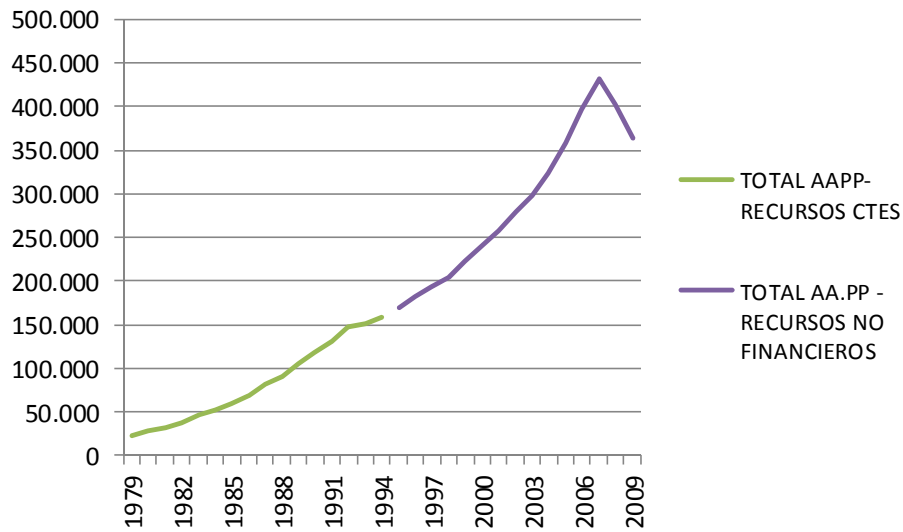
Partiendo a finales de los años 70 de unos recursos corrientes muy escasos, durante los años siguientes su tamaño experimenta un intenso e ininterrumpido aumento hasta 2007, como se observa en el *Gráfico 54*. Aunque la fuerte crisis económica iniciada en 2008 ha puesto fin a esta tendencia creciente de tantos años, el peso relativo del conjunto de las AAPP sobre el PIB español ha estado cercano al 40% en los últimos años¹⁹. De este elevado peso relativo que tiene el sector público en nuestro país, se deduce la importancia relativa que sus actuaciones y buen desempeño tienen sobre nuestra economía y sociedad.

Bien es cierto que el avance y ganancia de peso no se ha producido de forma homogénea. Así, las Comunidades Autónomas son las que han experimentado un mayor incremento, pues han multiplicado sus empleos no financieros por 3,5, en respuesta al desarrollo, consolidación y recepción de competencias de las Autonomías. Las Corporaciones Locales se encuentran en un segundo lugar, al multiplicarlos por 2,5; quedando la Administración Central y la Seguridad Social muy por detrás en su dinámica, pues los multiplican aproximadamente por 1,5.

¹⁸ Para realizar una aproximación a las principales magnitudes del sector de las AAPP en España se han tomado datos del Ministerio de Economía y Hacienda y del Instituto Nacional de Estadística. La información se refiere tanto al total de las AAPP como a los distintos ámbitos que la conforman: Administración Central, Comunidades Autónomas, Corporaciones Locales y Seguridad Social.

¹⁹ Medido a través de los recursos no financieros o a través de los empleos no financieros.

Gráfico 54. Tamaño de las AAPP en España. Evolución de los recursos corrientes o no financieros.
Millones de Euros



Fuente: Elaboración propia a partir del Ministerio de Economía y Hacienda.

También desde la perspectiva del personal asalariado se hace patente la importancia cuantitativa del sector público español, puesto que emplea aproximadamente al 20% de total de asalariados en la actualidad. Por tanto, es muy alta la proporción de los asalariados españoles que trabajan para el sector público y que se ven afectados por las medidas de responsabilidad social que las administraciones y empresas públicas desarrollen en el ámbito interno. A su vez, son muchos los asalariados del sector público de cuya conducta ética y responsable depende el resultado e imagen de responsabilidad que proyecte al exterior el organismo público correspondiente.

3.3 El papel de la RS en el Sector Público: el marco conceptual.

Como se ha mencionado en la introducción de este capítulo, las administraciones públicas tienen un doble papel en lo que se refiere a Responsabilidad Social: el que deben desempeñar en la promoción de la Responsabilidad Social de las Empresas y el que se refiere a sus propias políticas de RS, tanto en sus relaciones e impactos con el entorno como en sus relaciones internas.

También podría distinguirse entre: su dimensión interna, como una dimensión más de su estrategia, haciéndola a la RS parte intrínseca de su propia gestión, en pro de una eficiente utilización y administración de los recursos económicos, humanos y ambientales que tiene a su disposición (con esto atendería sus impactos organizacionales); y, su dimensión externa,

relativo al cuidado del impacto de su gestión en el entorno, hacia la comunidad que atiende y representa, hacia la sociedad, lo que representa su impacto social.

En relación con la dimensión interna, la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), basándose en la desagregación del concepto de sostenibilidad expresado por la GRI (2005, 2006), señala que el desarrollo sostenible puede referirse a diferentes ámbitos cuando se aplica al sector público, en función de qué actores o acciones sean objeto de análisis. Así, la sostenibilidad se aplica al impacto: del funcionamiento de las organizaciones públicas; de las políticas y servicios y públicos; y de las acciones de todos los intereses afectados (grupos de interés), incluyendo los organismos públicos²⁰.

Esquema 1. Impactos de las administraciones públicas



Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior se sintetiza en el *Esquema 1*, en el que se destacan esas dos dimensiones, interna y externa, manifestada esta última a través de: sus acciones de promoción y apoyo a la

²⁰ La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), responsable de la Presidencia Española de EUPAN durante el primer semestre de 2010, encomendó a *Governance International* (www.govint.org) la realización de un estudio sobre los modelos de sostenibilidad empleados en el sector público. El resultado: *"Hacia una administración pública sostenible"* (2011), Ministerio de Política territorial de administración pública. Informe elaborado por PARRADO S., LÖFFLER E. (2011).

implantación de comportamientos responsables en el sector privado y su impulso en el sector público; de las medidas que adopte para regular el comportamiento de todos los grupos de interés que conviven en la comunidad (*Tabla 2*); y de las políticas que adopte para lograr una óptima prestación de los servicios públicos y garantizar el bienestar social.

Tabla 2. Principales Grupos de Interés de la Administración Pública

Grupos de Interés de la Administración Pública según los impactos que genera			
<i>De funcionamiento de las AAPP</i>	<i>De las políticas y Servicios Públicos</i>	<i>De las acciones de todos los grupos de interés</i>	<i>De la promoción y fomento de la RS</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios - Personal contratado - Proveedores - Gestores - Gobiernos locales - Países - Eurozona - Unión Europea 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunidad en general: Ciudadanos, pensionistas, estudiantes, trabajadores, desempleados, agricultores, religiosos, etc. - Funcionarios/personal contratado - Gobiernos locales y regionales - Generaciones futuras 	<ul style="list-style-type: none"> - Empresas - ONG's - Instituciones religiosas - Universidades - Sindicatos - Sociedad civil - Generaciones futuras - Gobiernos locales 	<ul style="list-style-type: none"> - Empresas - ONG - Universidades - Gobiernos locales y regionales - Organizaciones sindicales

Fuente: Elaboración propia.

La capacidad de asumir e interiorizar por las distintas administraciones y empresas públicas la responsabilidad social en todos estos frentes obliga a plantearse la necesidad de incorporación de planteamientos estratégicos que impacten a toda la organización. Entre los instrumentos de planificación estratégica para promover, impulsar y potenciar la filosofía de la RS, sugeridos por CAMPMANY (2008)²¹, se encuentra la incorporación de unidades administrativas en la estructura de la organización que se encargue de proyectar estrategias y medidas socialmente responsables, de asegurar que los temas relacionados con la RS estén en la agenda diaria, de apoyar, coordinar y supervisar al resto de unidades de la organización.

A continuación se describe más detalladamente la naturaleza de los impactos identificados en el Esquema 1.

²¹ En estudio elaborado en el marco de un convenio de colaboración entre la Diputación de Barcelona y la Asociación Catalana Nabiu.

3.3.1 Impactos organizacionales: RS como estrategia para la gestión interna de la administración pública

Los impactos organizacionales hacen referencia directa al funcionamiento de las administraciones públicas, por desempeñar éstas un papel como organismo “consumidor” y “empleador”, y por gestionar importantes recursos económicos que la comunidad le confía para el logro del bienestar social y para servir con objetividad a los intereses generales.

En la actual crisis financiera, la sostenibilidad de las organizaciones públicas pasa a estar en el centro de atención, siendo aún más relevantes los impactos de las decisiones que se tomen en aspectos relativos a: consumo de energía, necesidades de suelo, contratación de servicios, adquisición de bienes, medios financieros, competencias para la prestación de servicios, adecuada gestión del recurso humano y el respeto a los valores que otorgan legitimidad al funcionamiento de la organización. Así, no son menos importantes las decisiones relativas a la diversidad, tales como la equidad de género, el respeto a las minorías, la no discriminación laboral o política o el respeto por la etnicidad.

Este variado conjunto de cuestiones se podría englobar en cuatro aspectos básicos, como de hecho se propone en el Informe 2009 sobre la actuación del Gobierno en el fomento de la responsabilidad social de las empresas en España, del Ministerio de Trabajo e Inmigración (2011): transparencia y gobernanza; empleabilidad socialmente responsable; consumo y aprovisionamientos públicos; e inversión socialmente responsable²².

Transparencia y gobernanza son elementos centrales de la Responsabilidad Social de las Administraciones públicas, y conlleva mencionar cuestiones como los códigos de buenas prácticas, los informes de responsabilidad social y los procedimientos de evaluación de los avances.

La adopción de conductas responsables y éticas materializadas en “Códigos”, ya sean de Conducta, Éticos, de Buenas Prácticas o de Buen Gobierno, a través de los cuales se implica a los trabajadores en el logro de la política de RS de la Organización, sirve como instrumento para contribuir tanto a lograr un mejor desempeño del organismo como a mejorar la imagen

²² Ministerio de Trabajo e Inmigración (2009). “Informe sobre la actuación del Gobierno en el fomento de la Responsabilidad Social de las empresas en España”. Disponible en http://www.mtin.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/090128_INFORME_RSE_Subsecretario_2.pdf

externa de este. La importancia de la cuestión es clara si se recuerda el elevado número de personas que se emplean en el sector público español²³.

Sin embargo, como señala Villoria (2000) la rendición de cuentas no es efectiva en sí misma sino existe una sociedad civil activa y vigilante que esté alerta y denuncie cualquier conducta incorrecta, razón por la cual los servicios públicos deberán favorecer la participación y el control ciudadano.

Otro instrumento que contribuiría notablemente a la transparencia en la gestión es la realización de informes de RS o Memorias de sostenibilidad por las Administraciones públicas. Así, el Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas propone como medio para lograr la transparencia el informe o reporte de RS y aportan una serie de recomendaciones para la su elaboración. En lo que respecta a la administración y al resto de organizaciones público/privadas, desde el Consejo se observa que el número de informes de responsabilidad social que se publican es reducido.

Al igual que en el sector empresarial, la evolución natural de la Responsabilidad Social de la Administración Pública exige de instrumentos de medición y verificación de las acciones realizadas en pro de la sostenibilidad del sector público. En 2011 se han publicado los resultados de un estudio de la AEVAL que plantea un Marco de Sostenibilidad para la Administración pública, y que ha sido sugerido para su futuro desarrollo por parte de la red de Innovate Public Services Group (IPSG)²⁴.

El objeto de la medición del Marco Europeo de Sostenibilidad es la evaluación interna y la elaboración de las memorias externas. El Marco se basa en información “cuantitativa” y aprovecha las lecciones extraídas de otros modelos en los que se está trabajando con el mismo propósito: la adopción de un Cuadro de Mando Integral de la Sostenibilidad (CMIS); el enriquecimiento del modelo de excelencia CAF previsto para el 2012; la adopción de la norma ISO/DIS 26000; la adaptación del sistema IWA (diseñado para las corporaciones locales); la

²³ SÁNCHEZ-URÁN (2011) plantea la importancia de la forma en que sus empleados desarrollan sus funciones. Destaca que la RS y la ética de la Administración Pública se expresa como el compromiso por ser y presentarse ante sus grupos de interés como organización ética y socialmente responsable, en el sentido de extender hacia sus empleados ese compromiso, de tal manera que éstos se definen como medios o instrumentos para conseguir que su ética y su RS se proyecte hacia los terceros con los que se relaciona, en particular, con los ciudadanos, con la sociedad.

²⁴ El estudio, elaborado por PARRADO S. (2011), de La Agencia Estatal de evaluación de la Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, sugiere distintos modelos para la medición de una Administración Pública sostenible, cuyos resultados debían permitir ulteriores actividades del IPSG (Grupo de Servicios Públicos Innovadores).

introducción de un sistema común para la elaboración de memorias como el suplemento de la GRI para organismos públicos²⁵.

Los requisitos que han sido considerados indispensables para el modelo de evaluación sugerido son:

- Que el objeto del modelo sea medir y mejorar la sostenibilidad de los organismos públicos en relación con el bienestar social, ambiental y económico de las comunidades a las que sirven.
- Que el modelo se centre en resultados, ya que estos permitirán establecer la línea de mejora de la sostenibilidad.
- Que el sistema se base en indicadores “duros”, los cuales pueden ir acompañados de indicadores “blandos” y de las descripciones de las políticas, con el fin de mejorar la interpretación de los resultados.
- Se sugiere que haya un conjunto clave de indicadores, a pesar de la flexibilidad que se precisa para adaptarse a las diferentes realidades de los sectores públicos, con el fin de poder realizar comparaciones entre las organizaciones públicas.
- Se sugiere un conjunto clave de indicadores, en una primera instancia, que ayuden a reflejar el impacto del funcionamiento de la organización en la sostenibilidad, y para una segunda etapa otros indicadores que reflejen el impacto de las políticas y los servicios públicos en el medio ambiente y la sociedad.

La empleabilidad socialmente responsable se refiere a que a la Administración Pública, en su papel de empleador, le corresponde poner en práctica comportamientos socialmente responsables y ser ejemplo de ello ante la sociedad, fortaleciendo así la credibilidad del concepto de RS y de su fomento en las empresas y respondiendo así a las demandas de un amplio volumen de personas que se vinculan laboralmente con los organismos públicos.

La Empleabilidad socialmente responsable incluye medidas relacionadas con la mejora de las condiciones de trabajo de los empleados públicos tales como: la formación, los planes de

²⁵ El suplemento de la GRI para organismos públicos se descartó durante la presidencia sueca de la Unión Europea en 2009 en el seno de la red EUPAN ya que no se considera adecuado por el momento para el sector público.

carrera, la salud y seguridad, la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, entre otras²⁶.

Consumo y aprovisionamiento públicos. La Administración Pública desempeña, además, un papel como consumidora y prestadora de servicios. Por ello, los sistemas de gestión pública relacionados con sus adquisiciones y forma de prestar sus servicios, deben integrar, junto a los criterios económicos, también criterios sociales y medioambientales; en definitiva, los principios del desarrollo sostenible. Las cláusulas sociales y medioambientales aplicadas por las Administraciones públicas constituyen un valioso instrumento para impulsar, dentro del respeto al derecho de competencia, la actividad de empresas social y medioambientalmente responsables.

En el informe de conclusiones del grupo de trabajo del CERSE dedicado al análisis de consumo responsable en España, se presenta la siguiente definición: *“Por consumo responsable entendemos la elección de los productos no solo en base a la relación calidad/precio, sino también en base a las implicaciones sociales y medioambientales de los productos o servicios mismos y al buen gobierno de las organizaciones que nos los ofrecen.”*²⁷

Este frente de trabajo asumió el análisis sobre si el fomento del consumo responsable debe hacerse mediante la utilización del etiquetado (tanto de comercio justo como ecoetiquetas u otro etiquetado) como herramienta distintiva de cumplimiento de criterios sociales y medioambientales, promoviendo la producción cívica o responsable. Analiza también el planteamiento en materia de aprovisionamientos públicos o contratación pública, ya que es importante evaluar el grado de cumplimiento de la Ley de Contratos del Estado en cuanto a si la contratación pública está teniendo en cuenta, en la cláusulas de contratación, criterios sociales y medioambientales. El informe de conclusiones ofrece un detallado análisis sobre lo que el consumo socialmente responsable y una serie de recomendaciones para establecer líneas de actuación a este respecto como son:

- Las políticas gubernamentales de fomento del consumo responsable, deben considerar entre sus objetivos: la erradicación de la pobreza, la satisfacción de las necesidades

²⁶ Ejemplos de ello pueden ser la flexibilización de las jornadas laborales para, entre otras situaciones, atender al cuidado de hijos, discapacitados y en general personas dependientes; o las posibilidades para el acceso a los beneficios sociales en los casos de maternidad y de paternidad.

²⁷ CERSE (2011). Informe del Grupo de Trabajo 3: Consumo e Inversión socialmente responsable. Disponible en http://www.mtin.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/docs/110503_SUBGRUPO_CONSUMO_SOCIALMENTE_RESPONSABLE_documento_consenso_mayoritario.pdf

básicas de todos los miembros de la sociedad y la reducción de las desigualdades, tanto en el ámbito nacional como en la relaciones entre los países.

- Se recomienda la adopción de un sistema de verificación del informe/memoria por un tercero independiente, con la adecuada y reconocida capacidad técnica.
- Para eliminar asimetrías en la información, es necesario que se establezca un sistema que identifique a las organizaciones, especialmente a las socialmente responsables.
- Se recomienda a las Administraciones públicas que, de acuerdo a la normativa aplicable, hagan uso, en los procesos de contratación pública, de las cláusulas especiales en relación con la ejecución del contrato, referidas a las consideraciones de tipo social y ambiental.

La Inversión Socialmente Responsable (ISR) es otro elemento fundamental del ámbito interno de la Responsabilidad Social. La Administración Pública deberá incorporar criterios sociales y ambientales en la selección de inversiones con las que gestionan el Fondo de Reserva de la Seguridad Social.

3.3.2 Dimensión externa: Impactos sociales y económicos

Los impactos sociales y económicos abarcan todas las formas en las que la administración pública puede afectar e influir en la comunidad en la que opera. Por un lado está la promoción y el fomento para la implantación de la RS en las organizaciones tanto públicas como privadas. Por otro, el impacto de sus políticas y decisiones en la prestación de los servicios públicos (educación, salud, seguridad, medioambiente, etc.). Por último, hay que citar las medidas de regulación que toma la administración pública como respuesta a las acciones de los grupos de interés. Todo lo anterior con el objetivo de preservar el desarrollo sostenible y el bienestar social.

De las políticas y servicios públicos

El impacto de las políticas y servicios públicos en la comunidad hace referencia a cómo influyen éstas en asuntos relativos a: la generación de empleo; la cobertura de las necesidades humanas de seguridad, salud y educación; y al medioambiente (impacto de los organismos públicos en la calidad del aire, el agua, el suelo, y en la biodiversidad de los sistemas).

De las acciones de todos los grupos de interés

El impacto de las acciones de todos los grupos de interés, incluyendo los organismos públicos, se refiere a la necesidad de conocer el impacto de las actividades de todos los grupos de interés en la comunidad a la que pertenece la Administración pública y las medidas que ésta puede establecer para su regulación, para evitar que éstos interfieran en la consecución de objetivo último del desarrollo sostenible.

[Del fomento y promoción de la Responsabilidad social en el sector privado y su impulso en el sector público.](#)

Los poderes públicos deben facilitar el buen desarrollo del proceso de diálogo y acuerdo entre todas las partes interesadas en el que debe desarrollarse la responsabilidad social empresarial, teniendo en cuenta a las empresas y organizaciones por un lado y las partes interesadas de la sociedad por otro.

La Comunicación de la CE de octubre de 2010²⁸ señala que los poderes públicos deben desempeñar un papel de apoyo ofreciendo una combinación inteligente de medidas voluntarias y, en caso necesario, de acciones reguladoras, para promover la transparencia, incentivar en el mercado un comportamiento responsable de las empresas y asegurarse de que estas deben rendir cuentas.

Según las conclusiones del Foro de Expertos sobre RSE (2007), los poderes públicos pueden adoptar una posición positiva y activa apoyando el desarrollo responsable de las empresas para que en los próximos años, y en concordancia con la sensibilidad y la demanda de los ciudadanos, las empresas españolas adopten una gestión responsable, tanto en España como en sus actividades en el extranjero, y tanto en su propio ámbito interno como involucrando a sus proveedores y subcontratistas. Es necesario destacar el papel que está desempeñando en el debate público el Foro de Expertos creado por iniciativa del Gobierno y coordinado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales o la creación en el año 2005 de la Subcomisión parlamentaria en el Congreso de los Diputados, cuyo informe de conclusiones y recomendaciones, conocido como el *Libro Blanco de la RSE*, fue aprobado en junio de 2006²⁹.

²⁸ COM(2011) 681 final COMUNICACIÓN. *Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas*. Comisión Europea. Bruselas, 25.12.2010.

²⁹ El 9 de febrero de 2005 se creó en el Congreso una Subcomisión Parlamentaria para potenciar y promover la responsabilidad social de las empresas que, dirigida por el diputado socialista Ramón Jáuregui, recibió 59 comparecencias provenientes de empresas, sindicatos, ecologistas, consumidores, medios de comunicación, expertos universitarios, administraciones autonómicas y Gobierno. Como colofón a su trabajo, aprobó -por unanimidad de todos los grupos políticos- un informe de conclusiones

En lo que se refiere a instrumentos para el fomento de la Responsabilidad Social en las empresas y su impulso en el sector público, cabe mencionar planteamientos estratégicos y su materialización a través de acciones puntuales. Según se deriva del informe de conclusiones del Foro de Expertos, a nivel estratégico, los poderes públicos pueden establecer políticas públicas como las siguientes:

- Políticas de promoción e incentivos de la RSE, aplicables no sólo a las grandes empresas, sino también a las PYMEs.
- La regulación y universalización de aspectos cruciales que dan credibilidad y rigor a la RSE: el informe de sostenibilidad de las empresas y su verificación. La Administración Pública es partidaria de contar con la máxima información objetiva y verificable sobre políticas y prácticas de RSE y, por ello, quiere promover la estandarización de la información básica de las organizaciones en materia de RSE, que variará según las circunstancias concretas de su actividad. Información que servirá de base para posibles políticas públicas de fomento y promoción de la RSE.
- Fomento a través de la educación y formación, información y apoyo técnico para el desarrollo de la RSE entre los diversos agentes de la sociedad civil, en toda la sociedad en general, y entre las empresas y sus directivos en particular.
- Consolidar la voz de las partes interesadas (consumidores, trabajadores, organizaciones de la sociedad civil interesadas en la empresa, sean medioambientales, de Derechos Humanos, de desarrollo etc.) fomentando su participación y ejerciendo de mediador entre ellas a través de la creación de instrumentos de deliberación y concertación.
- Los poderes públicos tienen también que impulsar dentro del mismo Estado, en todas sus actividades económicas, empresas públicas y organismos públicos las mismas pautas de conducta responsable que intenta promover en la sociedad y ser modelo y ejemplo.
- Finalmente, los poderes públicos tienen que utilizar los criterios de la Responsabilidad Social como guía para toda la normativa administrativa, con el fin de proteger, entre otros, los derechos de los consumidores, no permitir las agresiones a los derechos

humanos, alcanzar la máxima observancia de estándares laborales dignos y no discriminatorios, respetar el medioambiente y erradicar cualquier corrupción así como cualquier otro aspecto en el que se identifique una desprotección de derechos básicos.

Entre las acciones puntuales que se pueden considerar para el fomento de la RSE, el Foro de Expertos cita algunas como las siguientes:

- La incorporación de instrumentos fiscales que la favorezcan.
- La reforma de las leyes financieras para facilitar información sobre cómo se incorporan las consideraciones sociales y medioambientales en la toma de decisiones de las inversiones.
- La promoción, creación y vigilancia de mecanismos de verificación, de evaluación y accountability, incluida la realización de Informes Anuales de Responsabilidad por las empresas en España.
- El control de la información que las empresas dan a los consumidores y que estos tienen en cuenta a la hora de elegir un producto o servicio. La regulación de una etiqueta social que identifique los productos en relación con el respeto de los derechos de los trabajadores o el medio ambiente podría ser, a pesar de las dificultades de aplicación que actualmente existen, una solución en este sentido.
- Estableciendo premios y reconocimientos a las empresas con buenas prácticas empresariales.

De manera sintética, y siguiendo a Covadonga (2007)³⁰, los frentes de actuación de la Administración Pública para promover la RS en las empresas se pueden clasificar en cuatro grupos:

- **Regulador**, desarrollando legislación específica que contribuya a una mayor responsabilidad social de las empresas.
- **Facilitador y/o promotor** de acciones de responsabilidad social en las empresas, para que estas empiecen o continúen con sus acciones de responsabilidad social.

³⁰ Covadonga A. G. y otros. *Acciones de la Administración para promover la responsabilidad social de las empresas: El caso del país vasco*. Universidad del País Vasco.

- **Sensibilizador** de la opinión pública para que sea esta la que demande a las empresas en las que trabajan o las que compran, que actúen de una forma socialmente responsable. La existencia de regulaciones no asegura su cumplimiento, a veces la empresa prefiere pagar la sanción que se derive de un incumplimiento de la norma, que acometer las inversiones necesarias para acatarla. Por ello, en ocasiones, la presión del entorno puede ser más influyente. Consecuentemente otra vía de impulso es la de contribuir a la educación de la ciudadanía para que sea esta la que tire de las empresas, demandándoles una mayor RS.
- **Líder del proceso** de sensibilización siendo una organización de referencia o modelo ejemplar en el que, como organización con empleados y vinculación con la sociedad en la que está inmersa, demuestra a través de su propia actuación que ser responsable con la sociedad, es bueno, tanto para la institución como, por supuesto, para la sociedad. Ejemplos tales como medidas de conciliación de la vida laboral y familiar (Plan Concilia), Igualdad de género, actuaciones de buen gobierno para los altos cargos de la Administración General del Estado. Promoción de RS entre sus proveedores, exigiéndoles políticas de RS.

3.4 Antecedentes y marco de referencia internacional y europeo

En una sociedad inmersa en procesos de globalización, con una mayor conciencia de la importancia por cuidar los recursos del planeta, con una población cada vez más formada y conocedora de sus derechos como personas, donde imperan los valores de la democracia, y enfrentada al cambio constante debido a los rápidos avances tecnológicos, las organizaciones, tanto privadas como públicas, tienen que responder también por el cumplimiento de las expectativas de todos los grupos de interés. En este contexto, no sólo el sector privado, sino en general las todas las organizaciones y en particular las Administraciones y Empresas Públicas, están cada vez más vigiladas y tienen que ser conscientes y responsables del impacto que ejerce su actividad en los grupos con los que interactúa, en el medioambiente y en la sociedad en general.

Así, la Responsabilidad Social de las Administraciones Públicas (RSA) o Responsabilidad Social Pública (RSP) es una de las formas en las que se expresa el concepto más general de Responsabilidad Social (RS). De hecho, la RS se origina como un movimiento colectivo, práctico y plural, que surge de la voluntad e inquietudes de actores y sectores muy diversos, entre los

cuales se cuentan, además de las empresas, otros como los Organismos internacionales, las ONG, las universidades, las Organizaciones sindicales y, por supuesto, las Administraciones y Empresas Públicas.

La RS, en el ámbito del sector público español, se apoya sobre un amplio abanico de pilares que se han venido construyendo con bastante celeridad durante la década de los noventa y, sobre todo, en la primera década del siglo XXI. Existen importantes referentes tanto de origen internacional como europeo.

En el marco internacional cabe resaltar hitos como los siguientes:

- La Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, de 1992³¹, de la que se deriva la Declaración de Río de Janeiro, que centra la atención mundial en la idea de que los problemas ambientales del planeta están íntimamente relacionados con las condiciones económicas y los problemas de la justicia social.
- La Declaración sobre principios y derechos fundamentales del trabajo de 1998 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), reconocidos por la OCDE y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas como un marco de referencia de los valores universales que se han de tener en cuenta.
- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas³² (Global Compact), en 1999. Se promueve la adopción de diez principios fundamentales referidos a derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción y en él participan todos los sectores de la sociedad: los gobiernos que definieron los principios en los que se basa la iniciativa, las empresas, organizaciones laborales y organizaciones de la sociedad civil.
- Las Directrices del Global Reporting Institute³³ (GRI), que fija pautas para la rendición de cuentas de las organizaciones y elaboración de memorias de sostenibilidad.

³¹ NACIONES UNIDAS (1992). **Programa 21**. Conferencia de las Naciones Unidas sobre el medio ambiente y el desarrollo (CNUMAD).

³² El Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact), es la iniciativa ciudadana corporativa mayor del mundo, con 6.000 participantes de más de 135 países. A él se adhieren de forma voluntaria organizaciones que deciden alinear sus actuaciones con los Diez Principios Éticos (véase http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/Los_Diez_Principios.html) y llevar a cabo acciones que apoyen los objetivos de desarrollo de Naciones Unidas, entre ellos los Objetivos del Milenio.

³³ Global Reporting Initiative (GRI) es una organización pionera en el mundo por la elaboración del marco más utilizado en los informes de sostenibilidad. La información utilizada para la creación del Marco GRI se obtiene a través de una búsqueda de consenso entre múltiples grupos de interés:

El estallido de la actual crisis reaviva la conciencia a escala internacional de la necesidad de actuar de una forma responsable y transparente por parte de las organizaciones e instituciones, incluidas las Administraciones y Empresas Públicas. Por ello, la Asamblea General de las Naciones Unidas reafirma en Julio de 2009 los principios del desarrollo sostenible y subraya la necesidad de alcanzar un consenso mundial sobre los valores y principios fundamentales en pro del desarrollo económico sostenible, justo y equitativo³⁴.

Las referencias más importantes en el marco europeo son:

- La Estrategia de Lisboa en 2000³⁵, que presenta por primera vez de forma explícita una estrategia basada en los tres pilares que suelen definir la estrategia de RS: el económico, el social y el ambiental.
- La Estrategia Europea de Desarrollo Sostenible de 2001³⁶, que implica examinar de una manera coordinada las consecuencias económicas, sociales y ecológicas de todas las políticas y tenerlas en cuenta en los procesos de decisión. Destaca también su visión temporal de larga perspectiva cuando remarca la necesidad de responder a las necesidades de las generaciones presentes sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras.
- La Nueva Estrategia Europea del Desarrollo Sostenible (EEDS)³⁷, de 2006, que busca establecer una estrategia única y coherente sobre el modo en que la UE puede asumir su compromiso a largo plazo con los retos que plantea el desarrollo sostenible. En ella, se indica que *Todas las Instituciones de la UE deberán garantizar que las principales decisiones políticas se basen en propuestas que hayan sido objeto de una evaluación del impacto de la alta calidad, ponderando, de manera equilibrada, la dimensión social, medioambiental y económica del desarrollo sostenible... Los Estados miembros deberían utilizar ... en particular la evaluación del impacto a la hora de asignar fondos públicos y elaborar estrategias, programas y proyectos.*

Participantes provenientes del sector empresarial, de la sociedad civil y laboral, de instituciones académicas y profesionales.

³⁴ NACIONES UNIDAS (2009): *Documento final de la Conferencia sobre la crisis financiera y económica mundial y sus efectos en el desarrollo*. Asamblea General, 95ª sesión plenaria.

³⁵ El Consejo Europeo ha celebrado una sesión especial los días 23 y 24 de marzo de 2000 en Lisboa para acordar un nuevo objetivo estratégico de la Unión a fin de reforzar el empleo, la reforma económica y la cohesión social como parte de una economía basada en el conocimiento.

³⁶ COM (2001) 264 final

³⁷ COM(2005) 658 final

- La Estrategia 2020, propiciada por el drástico cambio de escenario con la actual crisis, en la que se destaca la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial para promover cambios que permitan recuperar la confianza, mencionándose expresamente la transparencia y la rendición de cuentas (Comisión de las Comunidades Europea, 2010:24)³⁸, así como facilitar una mejor integración de las consideraciones sociales y medioambientales en la contratación pública y la inversión responsable. En lo que respecta a la Importancia de las políticas nacionales y subnacionales sobre RSE, se anima a las autoridades locales y regionales a hacer un uso inteligente de los Fondos Estructurales de la UE para contribuir al desarrollo de la RSE, especialmente entre las PYME, y a colaborar con las empresas para afrontar mejor problemas como la pobreza y la inclusión social, reconociendo que muchas medidas de políticas públicas destinadas a apoyar la RSE se aplican mejor a nivel nacional, regional y local.

3.5 La RS en la Administración de ámbito nacional: Antecedentes, avances y situación.

En el marco nacional, el fundamento básico sobre la regulación de la responsabilidad de los poderes públicos en España, se encuentra en la Constitución Española, como bien señala Cueto (2010), en el sentido de una responsabilidad general de los gobernantes y administradores de cualquier poder público (legislativo, ejecutivo y judicial).

En España, los principios de transparencia, eficacia de las políticas y de los servicios públicos, el compromiso con los valores sociales o el respeto al medio ambiente han sido formulados en la legislación y en algunos documentos no estrictamente normativos tales como: La Ley 30/1992 (artículo 3)³⁹, que establece que las administraciones públicas sirven con objetividad a los intereses generales y actúan en base a los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sumisión plena a la Constitución, a la ley y al derecho; además, en su último apartado concreta que “en sus relaciones con los ciudadanos, las administraciones públicas actúan en los principios de transparencia y participación”; La Ley

³⁸ COM (2011) 681 final (2011). «*Responsabilidad Social de las Empresas: Políticas Públicas Nacionales en la UE*».

³⁹ Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

6/1997⁴⁰ (artículo 3), donde concreta los principios que articulan el funcionamiento de la Administración estatal y establece el de economía, suficiencia y adecuación estricta en los medios a los fines institucionales; y el Real decreto 951/2005, de 29 de julio, que establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, y un conjunto de programas que tienen como objetivo mejorar la calidad de los servicios.

Sin embargo, es sobre todo en el siglo XXI cuando se encuentran más evidencias del protagonismo creciente que se le concede a la Responsabilidad Social Pública. Entre los aspectos más relevantes que ilustran los avances de la RS pública en el ámbito nacional destacan los siguientes:

- Creación de la Asociación Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas⁴¹ (ASEPAM) a finales de 2004, llamada desde 2008 Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Hoy en día son más de 1000 entidades adheridas que suscriben los diez principios de respeto a los derechos humanos (traslación del Pacto Mundial surgido en el año 2000, a España). Su modelo *multistakeholder* agrupa a distintos grupos de interés: empresas privadas y públicas, ONGs, sindicatos, gobiernos, sector público, instituciones académicas y organismos sociales.
- Creación del *Foro de expertos en RSE*, a iniciativa del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, en 2005, con la participación de representantes de varios Ministerios, de expertos provenientes de grupos empresariales, organizaciones de la sociedad civil y de la Universidad. Su principal referencia es la Estrategia Europea para el Desarrollo Sostenible. El Foro señala que los poderes públicos tienen que impulsar dentro del mismo Estado, en todas sus actividades económicas, empresas públicas y organismos públicos, las mismas pautas de conducta responsable que intenta promover en la sociedad. También destaca la oportunidad de integrar el enfoque de RS y de los principios del desarrollo sostenible en los sistemas de gestión de lo público, y de impulsar dentro del Estado prácticas de conducta responsable en todas las actividades económicas, empresas públicas y organismos públicos. Por tanto, no se circunscribe este foro exclusivamente a las empresas, sino que hace patente la conveniencia de extender la RS a todas las organizaciones que aportan un valor añadido para la sociedad, con o sin ánimo de lucro, ya sean públicas o privadas.

⁴⁰ Ley 6/1997 de 14 de Abril, de Administración del Estado (LOFAGE).

⁴¹ <http://www.pactomundial.org/>

- Elaboración del Código de Buen Gobierno de los miembros del Gobierno y de los Altos cargos de la Administración General del Estado, en 2005, que revela la voluntad del Estado Español de vincularse con la RS mediante la exigencia de conductas y comportamientos específicos a sus agentes principales: los directivos públicos.⁴² Es aplicable a los miembros del Gobierno del Estado, a los secretarios de Estado y a los demás altos cargos de la Administración General del Estado y de las entidades del sector público estatal de derecho público o privado vinculadas o dependientes de aquella, que estipula que todos los altos cargos en el ejercicio de sus funciones deben cumplir “no solo las obligaciones previstas en las leyes, sino que, además, su actuación ha de inspirarse y guiarse por principios éticos y de conducta que hasta ahora no han sido plasmados expresamente en las normas” y, en concreto, establece como principios básicos: “Objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, credibilidad, imparcialidad, confidencialidad, dedicación al servicio público, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez, y promoción del entorno cultural y medioambiental y de la igualdad entre hombres y mujeres”⁴³.
- Aprobación del informe de junio de 2006 para potenciar y promover la RSE, por la Comisión de Trabajo y Asuntos Sociales del Congreso de los Diputados⁴⁴, documento relevante por proclamar el propósito de los poderes públicos de integrar los aspectos de RS en su actuación y en la legislación futura. Este informe hace recomendaciones tanto para impulsar la RSE, como para que se integre la RS en la actuación administrativa.
- Aprobación del *Código Unificado de Buen Gobierno* por el Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), en 2006, estableciendo que las sociedades cotizadas deberán tomarlo como referencia cuando presenten, en el primer semestre, el informe anual de Gobierno corporativo.
- Surgimiento de normas relacionadas con los principios rectores de la política social y económica en España y los Derechos y Deberes fundamentales, como la Ley de

⁴² Ministerio de Administraciones Públicas (2005). Orden APU/516/2005, de 3 de marzo, que dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros de 18 de febrero de 2005, por el que se aprueba el Código de Buen Gobierno de los miembros del Gobierno y de los Altos cargos de la Administración General del Estado (BOE/07/032005).

⁴³ Cabe mencionar también la LEY 5/2006 que regula los conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado (BOE 11-04-2006).

⁴⁴ CONGRESO DE LOS DIPUTADOS. *Libro Blanco de la RSE*. Boletín Oficial de las Cortes generales. 4 de agosto de 2006.—Serie D. Núm. 424.

promoción de la autonomía personal y atención a personas en situación de dependencia (BOE 15-12-2006), o la Ley de Igualdad (BOE 23-3-2007) y la Ley para la mejora del crecimiento y del empleo (BOE 30-12-2006).

- Así mismo, cabe mencionar el compromiso de aplicación de aspectos éticos, sociales y ambientales a las compras públicas recogido en la vigente Ley de Contratos del Sector Público desde 2007 (Ley 30 de 2007), la Ley de Responsabilidad Medioambiental (BOE de 23/10/2007), la Ley para la regulación del régimen de Empresas de Inserción (BOE de 14/12/2007) y la Ley para el desarrollo sostenible del medio rural (BOE de 14/12/2007).
- Lanzamiento de la *Estrategia Española de Desarrollo Sostenible*⁴⁵, en 2007, que entronca con la impulsada en Europa en 2006, y con la promulgación posterior de la Ley de Economía Sostenible (LES) de 4 de marzo de 2011 (BOE de 5/3/2011).
- Constitución del Consejo Estatal de la Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE), en 2008, con fines de asesoramiento al Gobierno, el cual planteó la creación de grupos de trabajo relacionados con los siguientes temas: papel de la RSE ante la crisis económica y un nuevo modelo productivo⁴⁶; transparencia: promover estándares y/o características de las memorias y/o informes de RSE y sostenibilidad⁴⁷; consumo e inversión socialmente responsable⁴⁸; educación, formación y divulgación de RSE⁴⁹; gestión de la diversidad, cohesión social y cooperación al desarrollo⁵⁰

⁴⁵ La Estrategia Española de Desarrollo Sostenible ha sido elaborada por el Grupo Interministerial para la Revisión de la Estrategia de Desarrollo Sostenible de la Unión Europea y la preparación de la Estrategia Española de Desarrollo Sostenible, bajo la coordinación de la Oficina Económica del Presidente del Gobierno español.

⁴⁶ CERSE (2011). Informe del Grupo de Trabajo 1: El papel de la RSE ante la crisis económica: su contribución a un nuevo modelo productivo, la competitividad y el desarrollo sostenible. Disponible en http://www.mtin.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/docs/110503_GTRUPO_DE_TRABAJO_EL_PAPEL_DE_LA_RSE_ANTE_LA_CRISIS_ECONOMICA.pdf

⁴⁷ CERSE (2011). Informe del Grupo de Trabajo 2: Transparencia, Comunicación y Estándares de los Informes y Memorias de Sostenibilidad. Disponible en http://www.mtin.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/docs/110503_GRUPO_DE_TRABAJO_DE_TRANSPARENCIA_COMUNICACION_Y_STANDARDDS_DE_LOS_INFORMES_Y_M.DE_SOSTENIBILIDADI.pdf

⁴⁸ CERSE (2011). Informe del Grupo de Trabajo 3: Consumo e Inversión socialmente responsable. Disponible en http://www.mtin.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/docs/110503_SUBGRUPO_CONSUMO_SOCIALMENTE_RESPONSABLE_documento_consenso_mayoritario.pdf

- Plan de Contratación Pública Verde de la Administración general del Estado aprobado en 2008 por el Gobierno español, que se vincula con la iniciativa de la UE de Compra y Contratación Pública Verde⁵¹.
- Aprobación de la Ley 2/2011 de **Economía Sostenible**, en 2011, que persigue introducir en el ordenamiento jurídico las reformas estructurales necesarias para crear aquellas condiciones que favorezcan un desarrollo económico sostenible.
- Aprobación de la Ley de Contratos del sector público (Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre), que incluye criterios sociales y ambientales, con mención expresa de las empresas de inserción y de la contratación de personas en situación de discapacidad. La Ley posibilita que se recojan condiciones especiales de ejecución de tipo social o medioambiental con el fin de promover el empleo de personas con especiales dificultades de inserción en el mercado laboral, eliminar las desigualdades por razón de género, combatir el paro, favorecer la formación en el lugar de trabajo y cualesquiera otras que favorezcan la estrategia coordinada para el empleo. Esta Ley otorga un trato favorable a empresas de inserción y a las empresas que contratan a discapacitados, propiciando de esta manera el desarrollo de la economía social y la responsabilidad social de las empresas.
- Aprobación del Real Decreto por el que se regula el Fondo de Carbono para una Economía Sostenible⁵², en 2011, que tiene por finalidad impulsar la actividad económica por parte de las empresas españolas en los nuevos sectores asociados a una economía baja en carbono. Esta herramienta impulsa la actividad de las empresas en los sectores asociados a la lucha contra el cambio climático mediante la adquisición

⁴⁹ CERSE (2011). Informe del Grupo de Trabajo 4: La Responsabilidad Social de las Empresas (RSE), el Desarrollo Sostenible y el Sistema de Educación y Formación. Disponible en http://www.mtin.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/docs/110503_GRUPO_DE_TRABAJO_RSE_Y_EDUCACION.pdf

⁵⁰ CERSE (2011). Informe del Grupo de Trabajo 5: Gestión de la Diversidad, Cohesión Social y Cooperación al Desarrollo. Disponible en http://www.mtin.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/docs/110503_GRUPO_DE_TRABAJO_GESTION_DE_LA_DIVERSIDAD.pdf

⁵¹ Establece criterios de compra ambientales estandarizados en toda la UE para diez productos y servicios (equipos informáticos, obras de construcción, textiles, alimentación, limpieza, jardinería, mobiliario, electricidad, papel y transporte), basados en eco etiquetas (sistemas de gestión ambiental). ORDEN PRE/116/2008

⁵² Real Decreto 1494/2011, de 24 de octubre, por el que se regula el Fondo de Carbono para una Economía Sostenible. Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2011/11/09/pdfs/BOE-A-2011-17631.pdf>

de créditos de carbono, contribuyendo de este modo al cumplimiento de los objetivos de reducción de emisiones asumidos por España.

- En marzo de 2011 la Secretaría General de Industria emite una resolución, por la que se convocan, para el año 2011, ayudas a la implantación y desarrollo de la responsabilidad social en las pequeñas y medianas empresas: Iniciativa «RSE-PYME»⁵³. El objetivo de estas subvenciones es ayudar a las pequeñas y medianas empresas en la elaboración de informes de sostenibilidad, la creación o adaptación de metodologías específicas para la producción de estas memorias de RSC o la implantación de sistemas de gestión de responsabilidad social en un número significativo de pymes; así como la organización de congresos, seminarios, jornadas, y otras actividades de naturaleza similar tendentes a iniciar, sensibilizar, formar, perfeccionar y cualificar en el conocimiento de la RSE tanto a la PYME como al personal perteneciente a las organizaciones beneficiarias. El fin último es mejorar la competitividad de estas empresas. La convocatoria cuenta con un presupuesto para 2011 de un millón de euros, y la cuantía máxima de cada subvención no puede superar los 50.000 euros anuales.
- Ley Orgánica 7/2011, según la cual los Diputados y Senadores han de ser ejemplo de rigor y de transparencia, de manera que ambos principios constituyan las señas de identidad de su actividad política. Esta Ley tiene por objeto ordenar la publicación de las rentas percibidas por los parlamentarios durante su mandato, así como las variaciones experimentadas en su patrimonio personal.

Además de la consolidación de un marco jurídico y normativo, cabe destacar actuaciones tales como:

- El “Programa Óptima” del Instituto de la Mujer (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales) cuyo fin es fomentar la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres en el trabajo⁵⁴.

⁵³ Resolución de 16 de marzo de 2011, del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, por la que se convocan, para el año 2011, ayudas a la implantación y desarrollo de la responsabilidad social en las pequeñas y medianas empresas: Iniciativa «RSE-PYME»

⁵⁴ La puesta en marcha de OPTIMA tiene lugar en 1995. A través de la Orden de 25 de enero de 1996 se crea la figura "Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres". Este Programa está cofinanciado por el Fondo Social Europeo, y se encuentra encuadrado dentro de las Estrategias Europeas para el empleo, habiendo sido elegido como "Buena Práctica" por la Unión Europea.

- El proyecto “Acelerando la RSE en Empresas Públicas”⁵⁵ -coordinado por Forética, Garrigues, Medio Ambiente y ADIF-. Iniciativa puesta en marcha en septiembre de 2010 con la colaboración del Ministerio de Trabajo e Inmigración y las empresas públicas Emasesa⁵⁶ y Autoridad Portuaria de Valencia, además de la adhesión de ocho gobiernos autonómicos (Andalucía, Asturias, Cataluña, Galicia, Islas Baleares, Murcia, Navarra y País Vasco). El proyecto organizó talleres orientados a formar a representantes de empresas públicas sobre temáticas de interés en el ámbito de la RSE en el sector, especialmente vinculadas a los requisitos de la recién aprobada Ley de Economía Sostenible: "Estrategia RSE y diálogo con los grupos de interés", "Contratación pública sostenible" y "Comunicación y reporting".
- El fomento del microcrédito con el fin de apoyar la creación de pequeños negocios realizados por personas con problemas de inserción en el mercado de trabajo.
- La puesta en marcha de la Estrategia Española de Cambio Climático y Energía Limpia, en el marco de la Estrategia Española de Desarrollo Sostenible.
- Programas de apoyo para la realización de estudios y jornadas llevadas a cabo por organizaciones sin ánimo de lucro que promocionan prácticas de RSE.
- Paralelamente, han ido surgiendo también iniciativas público-privadas, como el “Foro de Contratación Pública Socialmente Responsable”, que se constituyó inicialmente como una reunión informal de administraciones públicas, empresas contratistas y el sector de la discapacidad con el fin de lograr una mayor incorporación de elementos sociales en la contratación pública.
- Algunas de las actuaciones implementadas que atañen a los empleados de la Administración son las medidas de conciliación de la vida laboral y familiar incluidas en el Plan Concilia⁵⁷; el Plan para la igualdad de género de la Administración General del Estado que puso en marcha en marzo de 2005; existe una reserva del 5% del empleo público para personas con discapacidad desde la aprobación del Real Decreto

⁵⁵ Seleccionado como una de las 13 mejores iniciativas de colaboración entre stakeholders a nivel europeo dentro del CSR MarketPlace-Enterprise 2020 de Bruselas organizado por CSR Europe a finales del 2010.

⁵⁶ Empresa metropolitana de abastecimiento y saneamiento de aguas de Sevilla.

⁵⁷

2271/2004 del 3 de diciembre por el que se regula el acceso al empleo público y la provisión de puestos de trabajo de las personas con discapacidad.

- Son de destacar otras iniciativas y medidas adoptadas por el gobierno tales como la resolución por la que se recogen las subvenciones concedidas para actividades de promoción de la economía social, la responsabilidad social de las empresas y del trabajo autónomo para entidades asociativas y fundaciones privadas; la elaboración de los Presupuestos Generales del Estado para el año 2011 (Ley 39/2010), que recogen medidas en beneficio de los autónomos, la economía social y la responsabilidad social de las empresas.

Como se comprueba, por tanto, en España se ha ido avanzado en la introducción de actuaciones socialmente responsables en la propia Administración Pública. De todo lo anterior la Ley de Economía Sostenible es el elemento de mayor relevancia que marca la pauta de la responsabilidad social en el ámbito de las administraciones y empresas públicas. Esta Ley define economía sostenible como *“un patrón de crecimiento que concilie el desarrollo económico, social y ambiental en una economía productiva y competitiva, que favorezca el empleo de calidad, la igualdad de oportunidades y la cohesión social, y que garantice el respeto ambiental y el uso racional de los recursos naturales, de forma que permita satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades”*.

En particular, cabe destacar de dicha Ley los siguientes apartados del Título I:

- El Capítulo I, relativo a la mejora en la calidad de la regulación. Sus Artículos, del 4 al 7, tratan sobre los principios de buena regulación aplicables a las AAPP, los instrumentos para la mejora de la regulación, la adaptación de la regulación vigente a dichos principios y la transparencia y seguimiento de la mejora regulatoria.
- La Sección 5ª del Capítulo II, que trata de la transparencia y responsabilidad social de los organismos reguladores. Sus tres Artículos, del 20 al 22, se refieren a la obligación de publicitar sus actuaciones (incluyendo una memoria anual de actividades), al control parlamentario y la impugnación de sus decisiones.
- Los Artículos 29 y 30, referentes a la mejora de la supervisión financiera y a la regulación más transparente y eficaz de los mercados de seguros y fondos de pensiones.

- El Capítulo IV, referido a la Sostenibilidad financiera del sector público, que engloba a los Artículos 32, sobre Sostenibilidad presupuestaria de las Administraciones Públicas, 33, sobre Cooperación con otras Administraciones Públicas, 34, que trata del Plan de austeridad de la Administración General del Estado, 35, sobre Sostenibilidad en la gestión de las empresas públicas, y 36, sobre Incumplimiento por las Entidades locales de la obligación de remitir la información relativa a la liquidación de sus presupuestos a la Administración General del Estado.
- El Capítulo VI, referido a la Responsabilidad Social de las Empresas, que contiene un único Artículo, el 39, que trata sobre la Promoción por parte de las AAPP de la responsabilidad social en las empresas, en particular de las PYMES.

Cabe mencionar que la Ley, en su Artículo 85, anima a todas las instituciones vinculadas o dependientes de las Administraciones del Estado a establecer programas específicos de ahorro y eficiencia energética y de utilización de fuentes de energía renovables que, con carácter general, anticipen el cumplimiento de los objetivos generales fijados con el horizonte 2020, de modo que, de acuerdo con el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética, se alcance en 2016 el objetivo previsto de un ahorro energético del 20 por ciento respecto al escenario tendencial en ausencia de medidas.

Y para ello es necesario establecer marcos de cooperación y coordinación entre la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas con las Administraciones Locales, con el fin de implementar los correspondientes Planes, medidas y actuaciones en el ámbito local, según lo enuncia la Ley en su Artículo 81.

La Ley, también se pronuncia sobre la gestión de las Administraciones públicas, en la promoción de políticas que impulsen la planificación y gestión eficiente de las infraestructuras y de los servicios del transporte, así también como la movilidad sostenible. Ello, guiándose por principios que garanticen el derecho de los ciudadanos al acceso a los bienes y servicios en unas condiciones de movilidad, adecuadas, accesibles y seguras, y con el mínimo impacto ambiental y social posible.

En lo que respecta a los instrumentos para la aplicación y evaluación de la Ley de Economía Sostenible, en el Artículo 114 del Título IV, la Ley dictamina que cualquier entidad integrante del sector público que, en el ejercicio de sus competencias, incumpliera obligaciones derivadas de normas del derecho de la Unión Europea, dando lugar a que el Reino de España sea sancionado por las instituciones europeas asumirá las responsabilidades que se devenguen de

tal incumplimiento, de conformidad con lo previsto en esta disposición y en las de carácter reglamentario que, en desarrollo y ejecución de la misma, se dicten.

3.6 La RS pública en las Comunidades Autónomas y Ayuntamientos: algunos avances.

En consonancia con la progresiva incorporación de la RS en el ámbito público nacional, también las comunidades autónomas y corporaciones locales han participado de este proceso, llevando a cabo actuaciones como las que a continuación se presentan.

Responsabilidad Social en las Comunidades Autónomas

Algunos casos concretos de avance en materia de Responsabilidad Social de la Administración Pública en las comunidades son:

Andalucía	<p><i>Ley 4/2011, de 6 de junio, de medidas para potenciar inversiones empresariales de interés estratégico para Andalucía y de simplificación, agilización administrativa y mejora de la regulación de actividades económicas en la Comunidad Autónoma de Andalucía.</i></p> <p>La Junta de Andalucía pretende contribuir a dinamizar la economía andaluza, creando instrumentos normativos que incidan en tres finalidades: primero, propiciar el espíritu emprendedor y la innovación como motor del crecimiento económico y la creación de empleo, donde juegan un importante papel las universidades como agentes generadores de conocimiento para el cambio de modelo productivo; segundo, aumentar la competencia efectiva de los mercados y la libertad de empresa, disminuyendo barreras administrativas y simplificando los procedimientos administrativos, y, tercero, generar confianza sobre la base de la responsabilidad social de las personas emprendedoras.</p>
Aragón	<p><i>AESPA - Acuerdo Económico y Social para el Progreso de Aragón 2008-2011:</i> Acuerdo estratégico para sentar las bases que permitan incrementar el potencial de generación de riqueza, como uno de los principales objetivos en materia de política económica del Gobierno de Aragón, compartido por los interlocutores sociales firmantes de este Acuerdo, UGT, CCOO, CREA y CEPYME Aragón.</p> <p>La finalidad última consiste en plantear las bases, objetivos y medidas para el progreso económico y social de Aragón durante el período de vigencia del mismo, a través del diálogo social y potenciando la participación institucional de los agentes sociales, con el convencimiento de que sólo desde la apuesta compartida por un modelo de crecimiento económico equilibrado y duradero, basado en la mejora de la competitividad de las empresas y en el incremento de la productividad, es posible abordar un mayor nivel de desarrollo social, económico y de calidad en el empleo.</p>

<p><i>Principado de Asturias</i></p>	<p>Plan Autonómico de Inclusión Social del Principado de Asturias 2009-2011: Instrumento para potenciar la inclusión de las personas y familias en situación o en riesgo de exclusión social, especificando las líneas prioritarias de actuación (Gobierno del principado de Asturias).</p> <p>El Capítulo VI de la Ley 4/2005 de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, de 28 de octubre, de Salario Social Básico, bajo la rúbrica “Medidas de Incorporación Social”, contempla en sus artículos 28 y 32 la necesidad de que la Administración del Principado de Asturias elabore periódicamente un plan autonómico de inclusión social, en consonancia con lo establecido en el ámbito de la Unión Europea. Dicho plan debe recoger las medidas dirigidas a prevenir la exclusión social y favorecer la inserción social de quienes padecen situaciones o riesgo de exclusión social, integrando y coordinando las actuaciones de los servicios públicos implicados. Cumpliendo ese mandato, el Consejo de Gobierno del Principado de Asturias, en su reunión de 24 de junio de 2009, aprobó el Plan Autonómico de Inclusión Social del Principado de Asturias 2009 – 2011.</p> <p>El Plan se rige por los principios de aplicación al sistema público de servicios sociales contenidos en la Ley de Servicios Sociales del Principado de Asturias y los que perfilan la política de exclusión en la Ley de Salario Social Básico. De todos ellos, singulariza los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la inclusión como derecho • responsabilidad pública • la persona como sujeto activo de la intervención • multidimensionalidad • coordinación de proyectos y agentes • consideración del territorio a efectos de materializar el principio de proximidad • igualdad de género • calidad.
<p><i>Baleares</i></p>	<p>Ley 4/2011, de 31 de marzo, de la buena administración y del buen gobierno de las Illes Balears. Esta ley tiene por objeto establecer las medidas y las líneas de actuación que permitan al Gobierno, a la Administración de la comunidad autónoma y a los entes del sector público instrumental de las Illes Balears, actuar de conformidad con los principios y valores de la buena administración y del buen gobierno, en el contexto de mejora continua de la calidad de las organizaciones y de los servicios públicos que se prestan a la ciudadanía y de la calidad democrática por lo que se refiere a los efectos de las intervenciones públicas y a la acción de gobierno.</p> <p>Asistencia técnica en Igualdad y Responsabilidad Social, del Gobierno balear: Iniciativa ganadora en la categoría de Iniciativas Públicas en el III CSR MarketPlace, organizado por Forética⁵⁸ en septiembre de 2011, bajo el lema “Destino RSE”.</p> <p>Se trata de la asistencia técnica en Igualdad y Responsabilidad Social provista por el Gobierno balear: El organismo público ha creado una base de datos de todas las</p>

⁵⁸ Forética es una red global de organizaciones y profesionales implicados en el desarrollo de la Responsabilidad Social, que aglutina a más de 200 socios.

	<p>organizaciones de Baleares, las ha catalogado según su tamaño, y ha diferenciado aquéllas que tienen la obligatoriedad de cumplir con la Ley de Igualdad.</p> <p>En el caso de las pymes y micropymes, ha sido necesario motivarlas para que instauren medidas de RSE e igualdad, con medidas accesibles y sin coste alguno, pero que les proporcionan muchos beneficios en su organización empresarial.</p> <p>En dos años se ha logrado que, a través de las diferentes subvenciones y del asesoramiento técnico, más de 50 empresas (datos de diciembre 2009), que no tenían obligación de presentar memorias de RSE y planes de igualdad, los hayan presentado.</p>
Canarias	<p>Primeras Jornadas de Líderes de Responsabilidad Social Corporativa: Celebradas en Octubre de 2009, y en las que, además de la corporación insular, han colaborado Asecan, Campus Global Formación y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Estas Jornadas están enmarcadas dentro del Plan Estratégico de Empleo de Gran Canaria.</p> <p>Ley 1/2010, de 26 de febrero, Canaria de Igualdad entre Mujeres y Hombres.</p>
Cantabria	<p>“Fondo Cantabria Coopera, por una cooperación concertada y de calidad”⁵⁹: Es una fundación pública sin ánimo de lucro, que estará integrada por ayuntamientos, empresas, gobierno y otras instituciones de la comunidad autónoma de Cantabria que destinen una parte de su presupuesto a financiar intervenciones de cooperación internacional para el desarrollo.</p> <p>Sociedad para el desarrollo regional de Cantabria (SODERCAN)⁶⁰: Es un conjunto de empresas públicas dedicadas a promover y contribuir activamente en la creación de un entorno socio-empresarial que favorezca las inversiones en el tejido industrial y desarrolle la innovación y la mejora competitiva, generando valor social y medioambiental en las empresas, Administración y sociedad de Cantabria.</p>
Castilla - La Mancha	<p>Primer Foro de Responsabilidad Social Corporativa Medioambiental (Toledo, 14/11/2011). Presentado por El Consejo de Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de Castilla-La Mancha. El objetivo de este foro es sensibilizar a los participantes para la puesta en práctica de valores más competitivos y cambiar el paradigma profesional, haciendo de la RSC medioambiental una habilidad fundamental.</p> <p>El Consejo de Cámaras desarrolla desde 2005 el Servicio Cameral de Medio Ambiente (SECMA), creado en colaboración con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. De esta manera, las Cámaras han contribuido a resolver las dudas de las empresas en temas relativos a residuos, energías renovables, legislación o subvenciones.</p>
Castilla y León	<p>Castilla y León encabeza la lista nacional en certificación forestal, de parques eólicos y de responsabilidad social empresarial. «Una muestra de la importancia de la</p>

⁵⁹ “Fondo Cantabria Coopera”. <http://www.fondocantabriacoopera.org/>

⁶⁰ Sociedad para el desarrollo regional de Cantabria (SODERCAN). <http://www.cantabriaresponsable.es/>

	<p>sostenibilidad en la región», según La Asociación Española de Normalización y Certificación (Aenor)⁶¹.</p> <p>La Consejería de Economía y Empleo de la Junta de Castilla y León entra a formar parte de la Red de Regiones Europeas por las Energías Renovables (RENREN), incorporándose al grupo europeo de trabajo para fomentar buenas prácticas en materia de ahorro y eficiencia energética.</p>
Cataluña ⁶²	<p>Plan de medidas de responsabilidad social de la Generalitat de Catalunya 2009-2012: Cuya misión es “Impulsar el comportamiento socialmente responsable en todos los agentes sociales, promoviendo especialmente la competitividad responsable y sostenible en las empresas y organizaciones, incluida la propia Administración pública”</p> <p>RScat Responsabilidad Social en Cataluña: Iniciativa conjunta impulsada desde la Generalitat de Catalunya en colaboración con las organizaciones empresariales y sindicales más representativas que se enmarca en el Consell de Relacions Laborals, concebida como una plataforma de intercambio y difusión donde puedan converger todas aquellas ideas y actuaciones de responsabilidad social (RS) impulsadas por empresas, organizaciones y administraciones públicas catalanas, con la asunción de unos valores comunes y apostando decididamente por una competitividad responsable y sostenible.</p> <p>Programas:</p> <p>“RSE pymes”: RSE para pymes y “RSE Coop”: Empresas de Economía cooperativa</p>
Comunidad Valenciana	<p>“Acelerando la RSC en las empresas públicas”⁶³: Proyecto en el que participa la Autoridad Portuaria de Valencia (APV) para impulsar la responsabilidad social en la administración Pública.</p> <p>Provincia de Castellón: Cabe destacar las actuaciones de la provincia de Castellón, que pretende consolidarse como territorio socialmente responsable⁶⁴.</p>

⁶¹ “La región líder en certificación eólica, responsabilidad social y forestal”. Abc.es [En Línea], 19/11/2011. Disponible en <http://www.abc.es/20111019/local-castilla-leon/abci-region-lider-certificacion-eolica-201110190819.html>

⁶² Generalitat de Catalunya. Responsabilidad Social en Cataluña. http://www20.gencat.cat/portal/site/empresaocupacio/menuitem.81ac5b6b3cd746a0a6740d63b0c0e1a0/?vgnnextoid=3218cf005d9af110VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=3218cf005d9af110VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&newLang=es_ES

⁶³ Valenciaplaza.com [En Línea]. “El Puerto de Valencia impulsa la responsabilidad social con su participación en el proyecto “Acelerando la RSC en las empresas públicas””. 03/03/2011. El proyecto ha sido seleccionado como una de las 13 mejores iniciativas europeas de colaboración entre stakeholders.

⁶⁴ CUETO, C. (2011). “Castellón Socialmente Responsable (Buena Práctica INAP 2010)”. Cátedra Telefónica-UNED, Mayo 2011. Disponible en <http://responsabilidad-corporativa.es/responsabilidad-social-administraciones-publicas/responsabilidad-social-de-las-administraciones-publicas/buenas-practicas/item/207-castellon-socialmente-responsable-buena-pr%C3%A1ctica-inap-2010>.

	<p>Para ello ha establecido un plan de mejora y fomento de la creación de empleo y mejora de las condiciones laborales para personas en riesgo de exclusión social y/o con discapacidad y de la igualdad efectiva de oportunidades, mediante cláusulas sociales en el proceso de contratación pública y a través de la creación de un centro especial de empleo.</p> <p>Una de las fortalezas del plan, es la expresa y unánime voluntad de todos los grupos políticos que integran la Corporación Municipal, plasmada en sesión plenaria de 27 de noviembre de 2008, con el objetivo de constituirse como territorio socialmente responsable, proponer a las administraciones públicas e instituciones de la ciudad el desarrollo de actuaciones en materia de responsabilidad social.</p>
<p><i>Extremadura</i></p>	<p>La <i>Ley de Responsabilidad Social Empresarial en Extremadura (LEY 15/2010)</i> es la primera que procede a regular legalmente a nivel autonómico la RSE en España (incluso antes que la Ley estatal de Economía Sostenible).</p> <p>En la ley se hace referencia expresa a la conveniencia de que las administraciones públicas desarrollen medidas de potenciación de la actividad socialmente responsable, y ello puede pasar en el supuesto de suministros públicos por la exigencia de determinados requisitos en términos de RSE por parte de aquellas empresas que deseen acceder en la ejecución de contratos con la Administración previa contemplación en los anuncios de licitación y en los respectivos pliegos.</p> <p><i>Sistema de autoevaluación de empresas responsables</i>⁶⁵: Según el cual, aquellas entidades que lo deseen podrán cumplimentar un cuestionario, que será distinto en función del tamaño y tipología de la empresa o entidad, y tendrán la posibilidad de solicitar la calificación de “Empresa Socialmente Responsable” o bien exclusivamente llevar a cabo aquellas mejoras derivadas de su autoevaluación.</p>

⁶⁵ “Extremadura desarrolla un sistema de autoevaluación de empresas responsables”. ComunicaRSE [En línea], 12/12/2011. Disponible en http://comunicarseweb.com.ar/?Extremadura_desarrolla_un_sistema_de_autoevaluacion_de_empresas_responsables&page=ampliada&id=8054&s=&page=tags

<p><i>Galicia</i></p>	<p>Plan Estratégico de RSE 2011-2014: Elaborado por la Junta de Galicia con la participación de la Administración autonómica, la CEG, UGT y CCOO. Trata de impulsar la RSE no solo en el tejido empresarial, sino a todos los grupos de interés para que en su gestión diaria se apliquen criterios de RSE.</p> <p>Los objetivos del plan son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La formación, conocimiento y la difusión de la responsabilidad social. • El incremento del número de empresas que incorporen prácticas socialmente responsables. • Actuar desde la propia Administración como “primer ejemplo y como muestra visible” del camino a seguir, tanto en la propia Administración autonómica como apoyando estas prácticas en las administraciones locales. • La coordinación, el impulso y el seguimiento del propio Plan, a través de indicadores y otras herramientas. <p>En lo que se refiere a medidas concretas, contempla la inclusión de la responsabilidad social en las diferentes etapas educativas, con el fin de que la importancia de este concepto sea asumido por los ciudadanos desde sus primeros años. Además, se ha puesto en marcha el Observatorio gallego de RSE, como herramienta de cooperación entre los agentes económicos y sociales; y, por último, el impulso de la responsabilidad social empresarial en las medidas de apoyo, convocatorias de subvenciones y contratos públicos.</p> <p>Por otro lado, el Puerto de A Coruña lleva realizando su Memoria de Sostenibilidad desde hace cuatro años. Y dicen: “Aunque somos transparentes por Ley y rendimos cuentas en el BOE como empresa pública, queremos contar a todos nuestros grupos de interés, sobre todo a los ciudadanos, cómo hacemos las cosas”.</p>
<p><i>La Rioja</i></p>	<p>El Gobierno de La Rioja, consciente de sensibilidad de la sociedad y de las empresas en materia de responsabilidad social corporativa, ha llevado a cabo diversas actuaciones de impulso y fomento de la responsabilidad social en las empresas riojanas⁶⁶:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico para el impulso de la responsabilidad social en las empresas riojanas • Foro Riojano para la Responsabilidad Social. • Programa de líneas de crédito a interés cero destinados a la ejecución de proyectos y realización de inversiones, en responsabilidad social. • I Congreso Europeo de Responsabilidad Social. • Responsabilidad social y medio ambiente • Líneas ader para la integración de la Responsabilidad social

⁶⁶ *Responsabilidad Social en la Rioja*. Larioja.org [En Línea] [Ref. 16/12/2011]. Disponible en <http://www.larioja.org/npRioja/default/defaultpage.jsp?idtab=431801>

<p><i>Comunidad de Madrid</i></p>	<p>Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid⁶⁷: Tiene por objeto definir los principios, criterios e instrumentos que permitan incrementar los niveles de transparencia en la gestión pública, el comportamiento ético de los servidores públicos y mejorar las relaciones de confianza entre el Ayuntamiento de Madrid y los ciudadanos.</p> <p>Guía para la implantación de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC): Aprobada en octubre de 2011 por la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid para la implantación de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), con el fin de cumplir con el Código de Buenas Prácticas Administrativas (CBPA).</p> <p>Desde enero de 2010, las empresas municipales Empresa Municipal de transportes (EMT), Madrid Movilidad, Madrid Espacios y Congresos, Promoción Madrid, Madrid Arte y Cultura y la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo (EMVS), a las que se ha unido por propia iniciativa y de modo voluntario la empresa mixta Mercamadrid, han constituido diversos grupos de trabajo para confeccionar la guía</p> <p>La publicación contiene un conjunto de medidas de buen gobierno y de carácter social y ambiental que serán incorporadas selectivamente por todas las áreas de Gobierno, organismos públicos y sociedades mercantiles de capital íntegramente municipal, mediante una hoja de ruta para su desarrollo progresivo durante los próximos años.</p>
<p><i>Navarra</i></p>	<p>Programa de incentivación de la RSC - Navarra 2008-2011 (Gobierno de Navarra): Concibe la RSC como una cultura de exigencia mutua entre las empresas, la sociedad y sus instituciones, de fomento de la corresponsabilidad en materia de RS. Además, han asumido el enfoque participativo, propio de la naturaleza de la RS, animando a forjar la colaboración de todas las partes implicadas en la promoción de RSC en Navarra: Administraciones, empresas, organizaciones empresariales, ONGs, universidades.</p> <p>Se trata del primer programa autonómico en España realizado siguiendo los preceptos del informe elaborado por la Subcomisión del Congreso de los Diputados en esta materia.</p> <p>Subvenciones para actividades en materia de responsabilidad social empresarial: Con el objetivo de Regular la concesión de subvenciones, destinadas a la organización de actividades sensibilización y difusión en materia de responsabilidad social empresarial, de acuerdo con los objetivos y finalidades que a este respecto se establecen en el IV Plan de Empleo de Navarra 2009-2012.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A través de la convocatoria pública de ayudas, durante 2011, el Gobierno de Navarra ha concedido 120.000 euros • En el 2012, las ayudas para el fomento de la RSC en empresas ascenderán 114.000 euros

⁶⁷ Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid (2008). *Código de Buenas Prácticas Administrativas (CBPA)*. Disponible en <http://www.madrid.es/UnidadAyre/Calidad/manualesinstruccionesprocedimientos/ficheros/C%C3%B3digo%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20adm.Ayto.%20de%20Madrid.pdf>

	<p>Sello InnvaRSE: El Gobierno de Navarra busca incrementar la visibilidad y competitividad de las empresas que lo poseen.</p>
<p><i>País Vasco</i></p>	<p>La administración del País Vasco se preocupa por impulsar la RS de las empresas desde diversas administraciones vascas (Gobierno Vasco, Diputaciones Forales y Ayuntamientos de lugares con más de 75.000 habitantes): Según estudio realizado por la Universidad del País Vasco⁶⁸ se evidencia que las administraciones vascas tienen en común la implantación de la Agenda 21, y la sensibilización en temas de igualdad de género y cuidado del medio ambiente.</p> <p>El estudio arrojó también que en cuanto al conocimiento empresarial del concepto, en el ámbito de las PYMES, aún no se visualiza un elemento de ventaja competitiva y útil para generar valor en la empresa, lo cual evidencia la necesidad de una labor de concienciación, promoción y difusión de la RSE dentro del ámbito de las PYMES.</p>
<p><i>Región de Murcia</i></p>	<p>Comisión Interdepartamental de Responsabilidad Social Corporativa (CIRSOC)⁶⁹: Aprobada en abril de 2011, para impulsar la RS en la Administración autonómica. El nuevo organismo desarrollará funciones de coordinación, propuesta, asesoramiento y seguimiento en esta materia en el ámbito regional. Pero sobre todo, nos pone de manifiesto la necesidad de articular un órgano administrativo que permita y posibilite una actuación efectiva y concertada porque la RSC afecta, por su carácter transversal, a todos los departamentos de la Administración Autonómica.</p> <p>Ley 4/2009, de 14 de mayo, de protección ambiental integrada (Comunidad Autónoma de la Región de Murcia): Su objeto es establecer el régimen jurídico y los procedimientos integrados de intervención administrativa a los que deben sujetarse los planes, programas, proyectos y actividades que pueden afectar al medio ambiente, así como diversos mecanismos de fomento, con la finalidad de alcanzar un elevado nivel de protección del medio ambiente en el marco de las competencias de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Cuenta entre uno de sus fines promover la responsabilidad social corporativa.</p>

⁶⁸ Covadonga A. G. y otros. *Acciones de la Administración para promover la responsabilidad social de las empresas: El caso del país vasco*. Empresa global y mercados locales: XXI Congreso Anual AEDEM, Universidad Rey Juan Carlos, Madrid, 6,7 y 8 de junio de 2007 / coord. por Carmelo Mercado Idoeta, Vol. 1, 2007 (Ponencias), ISBN 978-84-7356-500-4, pág. 79.

⁶⁹ Decreto Nº 55/2011

<p>Ceuta</p>	<p><i>I Plan de Igualdad para empleados públicos:</i> En octubre de 2011 fue aprobado el I Plan de Igualdad para Funcionarios y Personal Laboral de la Administración de la Ciudad Autónoma de Ceuta⁷⁰.</p> <p>Con una vigencia de cuatro años, el Plan busca fomentar la plena igualdad, convencidos de que las medidas "promoverán una mayor responsabilidad social" en la Ciudad Autónoma que beneficiará no solo a los trabajadores, sino al conjunto de la sociedad en general.</p>
<p>Melilla</p>	<p><i>Sistema de gestión ambiental del aeropuerto de Melilla</i>⁷¹: Conocedor de su responsabilidad social, el aeropuerto de Melilla sabe que conseguir un impacto nulo de su actividad sobre el medio ambiente es casi imposible, pero está en sus manos hacer que sea imperceptible con el fin de salvaguardar su entorno. Para ello, ha implantado un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que controla los impactos que su actividad puede generar sobre el hábitat.</p> <p><i>La Autoridad Portuaria de Melilla implanta un modelo de RSC y Sostenibilidad en su gestión</i>⁷²: La Autoridad Portuaria de Melilla se encuentra trabajando desde 2010 en la implantación de un modelo de RSC en su gestión con la redacción de una Memoria de Sostenibilidad que será añadida a su Plan de Empresa y que vendrá a reforzar su compromiso con los criterios medioambientales, económicos y sociales en su filosofía de gestión.</p> <p>La redacción del documento entronca con lo estipulado en la nueva Ley de Puertos y con las políticas de crecimiento sostenible desarrolladas por el enclave melillense en los últimos años.</p>

⁷⁰ Laverdaddeceuta.com [En Línea]. *Ceuta pone en marcha el I Plan de Igualdad para empleados públicos*. 27/10/2011. Disponible en http://laverdaddeceuta.com/index.php?option=com_content&view=article&id=4334:ceuta-pone-en-marcha-el-i-plan-de-igualdad-para-empleados-publicos&catid=88:medio-ambiente&Itemid=459

⁷¹ Aena-aeropuertos.es [En Línea]. *Sistema de gestión ambiental del aeropuerto de Melilla*. [Ref. 16/12/2011]. Disponible en <http://www.aena-aeropuertos.es/csee/Satellite/Aeropuerto-Melilla/es/Page/1242629674328/>

⁷² Puertodemelilla.es [En Línea]. *La Autoridad Portuaria de Melilla implanta un modelo de RSC y Sostenibilidad en su gestión*. 2/12/2010. Disponible en <http://www.puertodemelilla.es/la-autoridad-portuaria-de-melilla-implanta-un-modelo-de-rsc-y-sostenibilidad-en-su-gestion.html>

La organización no gubernamental Transparencia Internacional España⁷⁴ elabora un ranking que hace posible aproximar en cierta medida los logros alcanzados por las corporaciones municipales. Persigue el doble objetivo de realizar una evaluación del nivel de transparencia de las Diputaciones Provinciales y de los ayuntamientos y de impulsar el aumento de la información que estas instituciones ofrecen a los ciudadanos y la sociedad en su conjunto. Dicha evaluación se lleva a cabo mediante un conjunto integrado de ochenta indicadores, pertenecientes a cinco Áreas de transparencia.

Las cinco Áreas de transparencia que se evalúan en el INDIP son las siguientes: a) Información sobre la Diputación Provincial, b) Relaciones con los ciudadanos y la sociedad, c) Transparencia económico-financiera, d) Transparencia en las Contrataciones de servicios, e) Transparencia en materias de Servicios y Apoyo a Municipios.

En el 2010 se publicó la tercera edición del Índice de Transparencia de los Ayuntamientos (ITA), "ITA 2010"⁷⁵, en el cual se ha medido el nivel de transparencia de los 110 mayores Ayuntamientos de España. Seis de estos Ayuntamientos obtuvieron la máxima puntuación posible: BILBAO, GIJÓN, PONFERRADA, PUERTO DE SANTA MARÍA, SABADELL y SANT CUGAT DEL VALLÉS.

Es reseñable que en la edición del ITA 2010 las puntuaciones medias alcanzadas por el conjunto de los Ayuntamientos evaluados han sido más altas a las del año precedente (2009), año en el cual también habían mostrado un significativo incremento respecto a la anterior edición (2008). Así, la puntuación media general de los 110 Ayuntamientos en 2010 ha alcanzado 73'2 puntos (sobre 100), frente a la de 64'0 alcanzada en 2009 (y de 52'1 en 2008).

En lo que se refiere a la edición del ITA 2011, debido a la celebración en 2011 de las Elecciones municipales, por una parte, y a la convocatoria de Elecciones generales del 20 de noviembre,

⁷³ Transparencia Internacional (TI): Organización no gubernamental a escala universal dedicada a combatir la corrupción, congrega a la sociedad civil, sector privado y los gobiernos en una vasta coalición global. <http://www.transparencia.org.es/>

⁷⁴ A través de sus capítulos en el mundo y su Secretariado Internacional, aborda las diferentes facetas de la corrupción, tanto al interior de los países como en el plano de las relaciones económicas, comerciales y políticas internacionales. Quizás la principal herramienta en la lucha contra la corrupción sea el acceso a la información.

⁷⁵ Transparencia Internacional (2010). *Índice de Transparencia de los Ayuntamientos 2010 (ITA 2010)*. Disponible en <http://www.transparencia.org.es/ITA%20-%202010/INDICE%20ITA%202010.htm>

por otra, y para no interferir ni solaparse con estos procesos electorales, la próxima edición del ITA se ha pospuesto para el año 2012.

Tabla 3. Índice de Transparencia de los Ayuntamientos 2010 (ITA 2010) agrupado por comunidad

AGRUPACIÓN AYUNTAMIENTOS POR CC.AA 2010 (Media General: 70,2)

COMUNIDAD AUTÓNOMA	Nº de Ayuntamientos	PUNTUACIÓN MEDIA (Entre 1 y 100)
Andalucía	21	62,8
Aragón	3	50,9
Asturias	3	95,0
Baleares	1	91,3
Canarias	5	63,0
Cantabria	1	73,8
Castilla La Mancha	6	64,2
Castilla León	10	63,0
Cataluña	16	82,7
Extremadura	2	35,7
Galicia	7	74,5
La Rioja	1	70,0
Madrid	15	73,0
Murcia	3	69,2
Navarra	1	66,3
País Vasco	5	82,8
Valencia	10	70,5
	110	

Fuente: Transparencia Internacional (2010). *Índice de Transparencia de los Ayuntamientos 2010 (ITA 2010)*.
http://www.transparencia.org.es/ITA%20-%202010/AGRUPACIONES_CCAA_TAMANO_GENERO_CAPITALIDAD_2010.pdf

3.7 La RS en las empresas públicas. Reflexión general y análisis de casos.

3.7.1 Consideraciones generales

También las Empresas Públicas han de tener un fuerte compromiso con una gestión responsable y transparente puesto que, por su carácter de entidad pública, manejan recursos públicos y prestan servicios que son para uso de toda la Sociedad. Al ser su función social la satisfacción del interés general, tienen la obligación de ofrecer un servicio accesible sin dejar de ser eficientes. Sus objetivos tienen que estar dirigidos a la excelencia en la prestación de los servicios y a una gestión sostenible orientada a la innovación y a la mejora continua, para

poder dar respuesta a las necesidades de los tiempos actuales, manteniendo un auténtico compromiso por prever las necesidades futuras.

La actual coyuntura económica ha enfatizado aún más en la necesidad de llevar a cabo una gestión transparente, y en fomentar una comunicación y dialogo permanente con sus grupos de interés con total rigor y veracidad en el manejo de la información, a fin de trasladar a la opinión pública una imagen fiel del cumplimiento de sus obligaciones. Por ello, las empresas públicas han de apoyarse en las corrientes y herramientas que mejor contribuyen en el logro de este fin.

En atención a lo que establece La Ley de Economía Sostenible, Ley 2/2011 de 4 de marzo, y al interés propio para dar cumplimiento a su función social, el sector público empresarial ha de asumir una revisión y análisis de todos sus programas y políticas de gasto, así también como la racionalización de sus estructuras, con el objetivo de adecuarse a los principios de eficiencia y economía en la programación y ejecución del gasto público y garantizar la sostenibilidad presupuestaria a medio y largo plazo, acogándose con ello al Plan de austeridad de la Administración General del Estado enunciado en el Artículo 34 de la Ley.

Algunos de los Principios establecidos en la Ley como guía para el impulso de la sostenibilidad en la economía española, y específicamente en las empresas públicas son: mejora de la competitividad a través de la formación, la investigación, la innovación y el uso de las nuevas tecnologías; fomento de la capacidad innovadora, apoyando la investigación; ahorro y eficiencia energética, con objeto de reducir costes, atenuar la dependencia energética y preservar los recursos naturales; promoción de las energías limpias, reducción de emisiones y eficaz tratamiento de residuos.

El artículo 35 de la LES es el que trata específicamente sobre la sostenibilidad en la gestión de las empresas públicas, siendo, pues, la principal referencia en este frente. Su contenido se recoge íntegramente en el siguiente recuadro.

Artículo 35. Sostenibilidad en la gestión de las empresas públicas.

1. Las sociedades mercantiles estatales y las entidades públicas empresariales adscritas a la Administración General del Estado adaptarán su gestión a los principios enunciados de esta Ley.
2. En el plazo de un año desde la entrada en vigor de esta Ley, adaptarán sus planes estratégicos para:
 - a) Presentar anualmente informes de gobierno corporativo, así como memorias de sostenibilidad

de acuerdo con estándares comúnmente aceptados, con especial atención a la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y a la plena integración de las personas con discapacidad.

- b) Revisar sus procesos de producción de bienes y servicios aplicando criterios de gestión medioambiental orientados al cumplimiento de las normas del sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental.
 - c) Favorecer la adopción de principios y prácticas de responsabilidad social empresarial por sus proveedores, en particular relativas a la promoción de la integración de la mujer, de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y de la plena integración de las personas con discapacidad, con especial atención al cumplimiento de lo previsto en el artículo 38.1 de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos.
 - d) Incluir en sus procesos de contratación, cuando la naturaleza de los contratos lo permita, y siempre que sean compatibles con el derecho comunitario y se indiquen en el anuncio de licitación y el pliego o en el contrato, condiciones de ejecución referentes al nivel de emisión de gases de efecto invernadero y de mantenimiento o mejora de los valores medioambientales que pueden verse afectados por la ejecución del contrato. Asimismo en los criterios de adjudicación de los contratos, cuando su objeto lo permita, y estas condiciones estén directamente vinculadas al mismo, se valorará el ahorro y el uso eficiente del agua y de la energía y de los materiales, el coste ambiental del ciclo de la vida, los procedimientos y métodos de producción ecológicos, la generación y gestión de residuos o el uso de materiales reciclados y reutilizados o de materiales ecológicos.
 - e) Optimizar el consumo energético de sus sedes e instalaciones celebrando contratos de servicios energéticos que permitan reducir el consumo de energía, retribuyendo a la empresa contratista con ahorros obtenidos en la factura energética.
 - f) Identificar líneas de actuación asociadas a procesos de investigación, desarrollo e innovación relacionadas con las actividades del objeto social o estatutario de la entidad, orientadas a obtener tecnología no existente en el mercado susceptible de contribuir a mejorar sus procesos productivos.
 - g) Proponer y, en su caso, establecer, en el marco de la negociación colectiva, mecanismos que faciliten la movilidad de los trabajadores en el ámbito del sector público empresarial del Estado, así como establecer un sistema de formación orientado a la cualificación y adaptación de los trabajadores a las nuevas tecnologías y a la cultura de la sostenibilidad.
3. Los Departamentos u Organismos a los que se adscriban los grupos empresariales públicos elaborarán, teniendo en cuenta el contenido de los planes estratégicos de las empresas, un plan de sostenibilidad del grupo donde se establezcan las medidas de apoyo, refuerzo y coordinación complementarias de las iniciativas de las empresas y se definan los mecanismos para el seguimiento y control de los objetivos de sostenibilidad asumidos por el grupo.

En España, las empresas públicas están reaccionando frente a los inminentes cambios del entorno socio-económico, cultural y tecnológico y se han unido a la corriente de hacer

explícito su compromiso con la Responsabilidad Social, en su interés por demostrar transparencia y veracidad en la gestión de los recursos que manejan; una preocupación real por los impactos ambientales, económicos y sociales de su actuación; y una gestión interna de sus recursos humanos que refleje su auténtico compromiso con las personas y que apueste por la igualdad de oportunidades, la salud laboral y por la búsqueda de un equilibrio vital de sus trabajadores.

En su apuesta por la Responsabilidad Social, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, las empresas públicas en España han adoptado medidas para integrar en su gestión y en su estrategia, políticas y procedimientos que atiendan las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto de los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones.

Empresas como *Enagás, Red Eléctrica, Grupo Correos, Tragsa, Adif, Aena, Renfe, Isdefe, Ineco, Loterías del estado, Paradores de Turismo* y muchas otras han definido sus políticas de Responsabilidad Social como pilar de sus estrategias y las han venido desarrollando durante los últimos años en mayor o menor medida. Todas ellas con el convencimiento de la inminente necesidad de llevar a cabo su gestión en el marco de una cultura de valores y principios éticos, desarrollando prácticas de buen gobierno y llevando una comunicación transparente y rigurosa con todos sus grupos de interés.

Muchas de estas empresas han desarrollado sus estrategias de Responsabilidad Social con el fin de responder al objetivo de impulsar la gestión sostenible en sus compañías, basándose en el fortalecimiento de una cultura de valores y principios, muchas veces explícitos en sus Códigos de Conducta o códigos de ética. Tal es el caso del Grupo Correos, cuyo código de conducta contiene los principios generales que rigen la actuación de la empresa, siendo que de ello dependen sus propios intereses y el de sus trabajadores y ciudadanos.

Otro ejemplo de ello es *Isdefe* cuyo código de conducta recoge un conjunto de pautas de actuación en diferentes áreas como el respeto a los derechos humanos y valores éticos, respeto a las personas, desarrollo profesional y respeto al medioambiente entre otros.

STL (Sistemas técnicos de Loterías del Estado), Aena, Ineco disponen también de sus propios códigos de conducta. *Adif* ha definido el suyo como código de ética, y su objetivo es formalizar las pautas esperables de comportamiento íntegro, responsable y transparente de todas las personas que trabajan en la empresa.

La RS y la sostenibilidad son valores esenciales de la cultura empresarial, que han de orientar las decisiones estratégicas e incorporarse en el modelo de gestión. Entre los valores y principios que las Empresas del Estado ponen de manifiesto, en su intención por garantizar el comportamiento ético de sus empleados, marcar sus actuaciones y orientar la toma de sus decisiones, se encuentra: Rigor (máxima exigencia en la gestión, el control y la ejecución de sus responsabilidades), Austeridad (mejor aprovechamiento y optimización en la gestión de sus recursos), Eficiencia profesional (búsqueda de los mejores resultados y objetivos en la gestión de su patrimonio), Transparencia, Ética e Integridad, Honradez, Diligencia, Espíritu innovador, Responsabilidad y Respeto al medio ambiente.

Con ello, las empresas del Estado asumen los retos de: la prestación de un servicio de Calidad y excelencia, fiabilidad y accesibilidad; la gestión transparente y ética; el desarrollo del personal, eficiencia económica y eficacia operativa; la innovación; el compromiso firme y de carácter preventivo en la conservación y mejora del entorno natural; el impulso al desarrollo de la sociedad (cultural, educativa, sanidad, etc.) y la integración en las comunidades locales donde desarrollan su actividad; fomento de la cultura corporativa de atención al cliente y en general el hacer de la Responsabilidad Social una cultura corporativa.

Ejemplo de ello es el *Grupo Correos*, que basa su modelo de negocio en la ética y la integridad. Para ellos, la integridad y la eficiencia profesional son elementos de actuación para generar vínculos de confianza y relaciones más sólidas con los clientes, los trabajadores y la sociedad, en general. Otro ejemplo es *Sistemas Técnicos de Lotería del Estado* orienta su actividad teniendo como valores: honradez, transparencia, diligencia, rigor, espíritu innovador, y sostenibilidad.

Por otro lado, las empresas públicas en España asumen e intentan extender, además, a otras empresas los Principios recogidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, -referidos a derechos humanos, laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción- y a publicar anualmente su avance en el cumplimiento de este compromiso⁷⁶. La iniciativa persigue, por medio de la creación de una ciudadanía corporativa global, la conciliación de las

⁷⁶ Los Diez Principios del Pacto Mundial son: 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente. 2. Asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos. 3. Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. 4. Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. 5. Apoyar la erradicación del trabajo infantil. 6. Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación. 7. Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. 8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. 9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. 10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

demandas de la sociedad civil, del tercer sector, de los sindicatos y de las instituciones educativas, con los intereses y procesos de la actividad empresarial. Algunas de las Empresas adheridas al Pacto son: *Ineco*, *Grupo CORREOS*, *Enagás*, *ISDEFE*, *Tragsa*, *Red eléctrica*, entre otras.

Con respecto a los Modelos de Gobierno de las empresas del Estado en España, es de destacar su esfuerzo para hacer de la Responsabilidad Social una cultura corporativa; muestra de ello es la labor realizada para su incorporación en los sistemas de gestión y en sus estrategias empresariales. Han elaborado planes de acción donde se definen líneas de actuación concretas, relacionadas con los diferentes ámbitos de mejora, para dar cumplimiento a los compromisos con sus diferentes grupos de interés (clientes, personal, accionistas, proveedores, medio ambiente, comunidades locales y sociedad en general).

Tal es el caso de *Adif*, que para incorporar la RSC a su estrategia ha diseñado un plan director, Plan empresa ciudadana (PEC), que incluye compromisos y objetivos, así también como los programas y proyectos para cumplir esos compromisos.

Las empresas buscan, con sus sistemas de gestión, generar valor en la empresa, orientarla a su permanencia en el medio a mediano y largo plazo, mejorar las relaciones con sus empleados, minimizar el impacto ambiental, establecer lazos más eficientes con sus grupos de interés y las comunidades en las que opera, y afianzar su gestión ética y reputación, todo ello en un afán por reforzar su identidad.

A través de sus modelos de gobierno, las empresas definen responsabilidades en materia de Calidad, Excelencia y Sostenibilidad, modificando para ello su estructura organizativa, creando órganos específicos para el impulso de la sostenibilidad como son Comités de Sostenibilidad, caso *Enagás*, Comité de Ética, caso *Ineco*, y Comisiones de RSC del Consejo de Administración, como lo ha hecho *Aena*. Todo ello, en su interés por contar con una organización que les permita gestionar y coordinar las actividades en materia de Responsabilidad Social, facilitando y promoviendo su despliegue, implantación, seguimiento y mejora continua, además de involucrar transversalmente todas las unidades de la empresa. El *Grupo Correos* cuenta con una dirección de RSC cuyo fin es promover el comportamiento socialmente responsable, más allá del estricto cumplimiento de la legislación vigente.

Las empresas han integrado también en sus modelos de gestión, herramientas para la mejora constante y la evaluación, así también como herramientas de retroalimentación con sus grupos de interés, que les ayudan a adquirir la información necesaria para diseñar acciones de

mejora continua. Algunas de ellas han definido indicadores de control que se rigen, en muchos de los casos, por los definidos en los estándares internacionales (GRI, EIRIS, Pacto Mundial, etc.), como es el caso de *Red Eléctrica*. Otras, han elaborado sus propios cuadros de mando de RSC que responden específicamente a la naturaleza de sus actividades, ejemplo de ello son *Tragsa* y *Adif*.

Además, las empresas del Estado han asumido, el compromiso de mantener informados a sus grupos de interés sobre la gestión que realizan a través de Memorias o Informes de Responsabilidad Social, informes de gobierno corporativo y/o de sus páginas WEB, poniendo de manifiesto las buenas prácticas y el establecimiento de sus áreas de mejora en materia de responsabilidad social. De esta manera, dan cumplimiento a lo establecido en la Ley de Economía Sostenible.

Algunas empresas han venido publicando sus informes de RS con regularidad desde el año 2002, siendo este el caso de *Red Eléctrica*; otras en cambio, como el *Grupo Correos*, han generado su primera memoria de RS en el 2010.

En su mayoría, los informes de RS están siendo elaborados de acuerdo con las recomendaciones de la GRI. Además, algunos de ellos han sido verificados según AA1000, principal norma de referencia en la gestión de los grupos de interés, que evalúa el compromiso de la compañía con los mismos a través de tres principios fundamentales: inclusividad, relevancia y respuesta, ejemplo de ello son *Enagás* y *Red Eléctrica*.

En lo que respecta a los compromisos específicos, que las empresas del Estado, han asumido con los diferentes grupos de interés, puede destacarse lo siguiente:

En su compromiso con los clientes

Las empresas de Estado están haciendo público y expreso su compromiso con la búsqueda de la excelencia en la calidad y con el ofrecimiento de sus servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Son conscientes de la importancia de fomentar relaciones de confianza con los clientes, y ello sólo se puede lograr haciendo una decidida apuesta por la innovación y el desarrollo tecnológico, implementando medidas y herramientas que contribuyan a una gestión impecable, velando por la confidencialidad de la información que tienen a su cargo y manteniendo un dialogo transparente y objetivo con ellos.

Valga mencionar que en el 2010 *Ineco*, en su orientación a la mejora continua de la calidad de los servicios y a la satisfacción de sus clientes, ha implementado el *Plan de Austeridad* y

Eficiencia, consiguiendo la reducción de las tarifas sin reducir los niveles de calidad de los servicios.

Las empresas del Estado han venido implementado sistemas de calidad y herramientas para la mejora constante y la evaluación de su gestión. Ejemplos de estas herramientas son: Para la gestión de la calidad, auditorías internas (ISO 9000); para la Excelencia, la autoevaluación y el modelo EFQM; para la Sostenibilidad, evaluación DJSI, entre otras.

En su preocupación por conocer la opinión de sus clientes y propiciar una comunicación bilateral con ellos han implementado diversas herramientas de retroalimentación como son: encuestas, entrevistas, dialogo continuo, etc. Podemos citar el caso de *Enagás*, que durante el 2010 hizo un destacado esfuerzo por mejorar los canales de atención a los clientes con nuevos contenidos Web y el Plan de mejora en SL-ATR (Sistema Logístico de Acceso a Terceros en la Red).

En su compromiso con las personas

Tal y como lo expone *Red Eléctrica*, “las personas son los valores esenciales y el eje sobre el que se articula la vocación de servicio a la sociedad, y el compromiso de sostenibilidad y responsabilidad ética que dirige el desarrollo de las actividades de la empresa. Por ello, la satisfacción y el desarrollo de las personas supone el principal objetivo de su política de recursos humanos”.

El compromiso de las empresas con su personal se traduce en un modelo de gestión orientado al desarrollo profesional de las personas, con el fin de potenciar la generación de conocimiento y retención de talento, ofreciendo planes de carrera y fomentando la formación y aprendizaje continuo.

En el 2010, *Ineco* impartió un total de 142.213 horas de formación, respondiendo a su objetivo de atracción y retención del talento, con una media de 45 horas por empleado. A su vez, *Enagás* realizó una inversión de 860,67€ por empleado en formación, con una media de 42,5 horas de formación por empleado. *Aena* tiene como objetivo prioritario la mejora de la productividad de sus empleados, así como su continuo desarrollo, profesionalización y motivación.

Es compromiso también de las empresas garantizar el empleo de calidad basado en el mérito y capacidad; un entorno de trabajo respetuoso donde impere la igualdad de oportunidades, la diversidad y el respeto de los derechos humanos; la conciliación de la vida personal y laboral;

la seguridad y salud en todos los puestos de trabajo; el fomento del trabajo en equipo, la comunicación y participación.

Adif se preocupa por fortalecer el orgullo de pertenencia y la implicación de todos los empleados a través de una fluida comunicación interna que permita difundir necesidades, expectativas y valores en todos los sentidos.

Por su parte, *Grupo Correos* promueve la igualdad efectiva de mujeres y hombres, a través de un *Plan de Igualdad y Protocolo* que busca prevenir y hacer frente al acoso. El *Grupo* desarrolla también acciones para favorecer la normalización de grupos en riesgo de inclusión, a finales de diciembre, contaban en su plantilla con un total de 728 personas discapacitadas.

En lo que se refiere a salud y seguridad de los empleados, un ejemplo es *Adif*, que ha implementado medidas para garantizar la seguridad y salud en el trabajo con su *Plan de Accidentabilidad cero* y la implantación de la certificación OSHAS 18001 en relación con el sistema de gestión de Riesgos Laborales.

Las empresas del Estado, en su propósito de establecer una cultura basada en la Responsabilidad Social, asumen la labor de concienciar a su personal en este ámbito, apoyándose para ello en actividades formativas y en el fomento del voluntariado corporativo. Es así como *Red Eléctrica* a través de su grupo de voluntariado corporativo "EnRedando" lleva a cabo proyectos solidarios, humanitarios y de desarrollo sostenible, que cuentan con la participación de los empleados de la compañía.

En su compromiso con los proveedores

El compromiso de las empresas del Estado con los proveedores consiste en el establecimiento de unas relaciones comerciales fluidas, basadas en la confianza y el beneficio mutuo, el respeto y la transparencia.

Parte de este compromiso es asegurar que la contratación se base en los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, igualdad y no discriminación, y confidencialidad, implementando para ello procesos objetivos e imparciales en la selección de los proveedores.

En el 2010, *Ineco* ha implementado un nuevo modelo de contratación, entre sus medidas llamadas a proporcionar una mayor transparencia en el proceso de adjudicación, además de garantizar igualdad de condiciones para todos los proveedores que concurren a sus licitaciones.

Y el compromiso de las empresas con la responsabilidad social, en lo que se refiere a los proveedores, consiste en extender la responsabilidad social a la cadena de suministro a través de la promoción de aquellos proveedores que incorporen en su gestión los principios de RS; otra medida es la inclusión en los contratos de cláusulas que obliguen a los proveedores a conocer y aceptar las políticas de RSC y al respeto por los derechos humanos.

Es así como *Enagás* incluye en sus contratos una cláusula de cumplimiento de la Política de RSC de la compañía en sus contratos mercantiles. A su vez, *Red Eléctrica*, incorpora en sus condiciones generales de contratación, desde 2007, una cláusula específica en materia de RS exigible al proveedor.

En su compromiso con el medio ambiente

Cabe recordar que la corriente de la Responsabilidad Social surgió inicialmente de la necesidad de cuidar los recursos naturales y el medio ambiente y del despertar de la conciencia ante el uso desconsiderado que las empresas venían haciendo de los mismos. Ninguna empresa está exenta de asumir este compromiso con el medio ambiente y con mayor razón aquellas que, por su razón de ser, están obligadas a hacer uso de fuentes naturales para la prestación de sus servicios como es el caso de la energía, agua, gas y transporte.

En España, la mayoría de estas empresas son empresas públicas y la realidad muestra su preocupación por minimizar el impacto ambiental de sus actuaciones aplicando medidas preventivas, esforzándose por compensar el efecto negativo de las mismas y buscando permanentemente nuevas alternativas respetuosas con el medioambiente que contribuyan a la preservación del entorno, a la conservación de la diversidad y a atenuar los efectos del cambio climático.

Sus esfuerzos están dirigidos a la innovación ambiental, a implementar políticas de gestión del medio ambiente, la correcta utilización de los recursos, a realizar una adecuada gestión de residuos, a incrementar la eficiencia energética, y a contribuir positivamente a la conservación del patrimonio natural. Así también, llevan a cabo actividades de formación y sensibilización de su personal en materia de medio ambiente.

De esta manera, *Ineco* cuenta con una política de calidad ambiental que materializa su compromiso con la gestión ambiental sostenible y que enmarca toda la actividad de la empresa; *Enagás*, recoge en su Plan estratégico de Medio Ambiente y Prevención los objetivos en temas clave como son cambio climático y eficiencia energética, protección a la diversidad,

excelencia en la gestión ambiental, excelencia en la gestión industrial y laboral, y la integración del medio ambiente y la prevención en el conjunto de la compañía.

Por su parte, *Sistemas técnicos de Loterías del Estado (STL)*, trabaja para que sus empleados interioricen la necesidad de observar las consecuencias ambientales de sus actividades y pongan en práctica aquellas más respetuosas con el medio ambiente; *Ineco* fomenta buenas prácticas entre los empleados, mediante la formación y actuaciones de sensibilización, llevando a cabo iniciativas como la de “coche compartido”. *Aena* tiene implementado un sistema de redes de vigilancia de la calidad del aire en varios de sus aeropuertos y está realizando estudios de viabilidad de vehículos 100% eléctricos en los entornos aeroportuarios.

Por otro lado, las empresas del Estado están obteniendo certificaciones que reconocen sus actuaciones en materia de gestión ambiental: *Red Eléctrica*, *Isdefe*, *Ineco* y *Adif* están certificadas con la norma UNE-EN ISO 14.001; *Red eléctrica* se encuentra registrada en EMAS (Sistema comunitario de ecogestión y ecoauditoría); TRAGSA cuenta con Certificado de Calidad (ER-0885/1998) y con Certificado de Gestión Ambiental (GA-2003/0120).

En su compromiso con la Sociedad

El compromiso con la Sociedad consiste, por un lado, en mantener una comunicación transparente, veraz, rigurosa y fluida con todos los grupos de interés. Y por otro, en contribuir al desarrollo social y cultural de las comunidades en las que actúan, incrementando de esta manera el bienestar y progreso de la Sociedad, esforzándose además por conciliar sus planes de negocio y la integración de sus proyectos con las necesidades y expectativas de las comunidades.

Es así, como *Enagás* tiene la meta de reforzar la relación de confianza y cercanía con las comunidades en las que está presente. *Tragsa* apuesta por la mejora del diálogo con sus grupos de interés, en su intención de establecer lazos más estables, sólidos y de valor para ambas partes, pulsando sus necesidades, incorporando sus expectativas y dándoles a conocer los modelos de negocio.

En lo que respecta a la contribución al desarrollo social y ambiental, las empresas del Estado, en su mayoría llevan a cabo una gran variedad de iniciativas que van desde el apoyo a colectivos desfavorecidos, desarrollando proyectos educativos, ambientales, culturales y científicos, hasta la creación de espacios para la difusión de la cultura y los valores.

Algunas de estas iniciativas, tomadas entre las muchas que las empresas están llevando a cabo son las siguientes:

Tragsa, a través de su Fondo solidario, desarrolla iniciativas para satisfacer necesidades vitales en poblaciones desfavorecidas de países en desarrollo y se preocupa también por el respeto de las señas de identidad de las comunidades locales. *Enagás*, participa en diversas iniciativas relacionadas con la sostenibilidad tales como *iniciativa Carbon Disclosure Project*, (OEKOM, Sustainalytics, Goldman Sachs, etc.).

Para *Adif*, el compromiso es hacer de las infraestructuras e instalaciones ferroviarias un espacio cada vez de mayor valor para la ciudadanía, generador de bienestar, progreso y cohesión social. Por ello, desarrolla las estaciones de la red ferroviaria como centros cívicos potenciando al máximo su uso social (lugares de cultura y difusión de valores). Así, también establece convenios con instituciones para la cesión de antiguos tratados ferroviarios y los bienes afectados a los mismos, para el desarrollo del “Programa Vías Verdes”.

En su compromiso con los accionistas

El compromiso de las empresas del Estado con sus accionistas, consiste en desarrollar la actividad empresarial de forma eficiente y rentable, con el fin de generar resultados de negocios que permitan el desarrollo del negocio de manera sostenible, y en crear valor de forma permanente para los grupos de interés y la sociedad a la que sirven.

Las prácticas de buen gobierno del *Grupo Correos* tienen como propósito asegurar que su gestión se ajuste a su misión y a la función social encomendada. En el 2010 la empresa obtuvo un incremento del 111,9% en el resultado consolidado del ejercicio.

La gestión empresarial de *Red Eléctrica* mantiene una clara orientación hacia la eficiencia y la creación de valor. La disponibilidad de la red de transporte es de un 97,89% y en el 2010 el resultado de su ejercicio fue un 18,1% más que en el año anterior (390,2 M€). La inversión en proyectos de I+D+i alcanzó la cifra de 5 M€. Es compromiso también mantener una comunicación transparente, veraz, completa, fluida y activa, que refleje la imagen fiel de la compañía, sus actividades y sus estrategias de negocio.

Algunos Reconocimientos a destacar

No son pocos los reconocimientos, tanto nacionales como internacionales, que han venido recibiendo las empresas del Estado en España, en materia de Responsabilidad Social y Sostenibilidad. Algunos ejemplos de reconocimiento a la gestión que realizan son:

Entre las empresas acreditadas como “Empresa Top para trabajar” por CRF Institute, aparecen *Ineco*, acreditada por tercer año consecutivo; El *Grupo Correos*, por destacar en el ámbito de los beneficios primarios a empleados, la formación y el desarrollo y la capacidad de ofrecer una carrera profesional a los mismos; *Enagás*. Esta última ha sido, a su vez, declarada como una Empresa *Familiarmente Responsable* (certificado efr por la Fundación +familia), con una calificación B “Proactiva.

Otros ejemplos de reconocimientos recibidos por su gestión de personal son: *Red Eléctrica*, que fue merecedora del distintivo de Igualdad por parte del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, por la puesta en marcha de políticas de no discriminación entre mujeres y hombres; La Sociedad Estatal del *Grupo Correos* ha sido una de las compañías más valoradas para trabajar por los españoles, según el I Informe Randstad sobre el atractivo laboral de las empresas. *Correos* ha obtenido el primer premio en dos de los ámbitos evaluados: seguridad laboral a largo plazo y conciliación de trabajo y vida privada.

Por su compromiso con la sostenibilidad, algunos de los reconocimientos recibidos por empresas del Estado son: *Enagás* e *Ineco*, fueron reconocidas en 2010 como una de las 25 mejores empresas de España por sus actuaciones en Sostenibilidad Corporativa, según los European Business Awards. que reconoce y promociona la excelencia, buenas prácticas e innovación empresariales en la Unión Europea. *Red Eléctrica* alcanzó en el 2010, por quinto año consecutivo, el primer puesto en el ranking de memorias de RC del IBEX 35, según el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (Obrsc).

Cabe citar como ejemplos de reconocimiento a la gestión que en materia de RS están realizando las empresas del Estado en España el caso de *Adif*, que obtuvo el Premio “Batefuegos de Oro”, convocado por la Asociación para la Promoción de Actividades Socioculturales (APAS), en reconocimiento como mejor empresa/Administración Pública en la labor preventiva contra los incendios forestales, en 2010. El Ministerio de Política Territorial y Administración Pública concedió a *Aena* el Premio *Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos* por el servicio de asistencia a personas de movilidad reducida (PMR), dentro de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública 2010.

3.7.2 Algunos casos de RS en empresas públicas

- ENAGAS
- INECO
- RED ELÉCTRICA
- GRUPO CORREOS

Enagás: Principal transportista de gas natural de España y Gestor Técnico del Sistema Gasista español. Con una plantilla de más de 1.000 empleados, está considerada como una de las mejores empresas para trabajar. Ha sido reconocida con el distintivo "Top Employer", otorgado por el CRF Institute, por considerar el desarrollo de las personas como factor estratégico a mantener y potenciar dentro de la organización.

Valores y Principios que rigen a Enagás

La política de RSC de Enagás guía su actuación en los diferentes ámbitos y define una serie de valores y comportamientos esperados, que se recogen en sus Principios de Actuación.

Enagás, a través de su *Procedimiento de Gestión de los Principios de Actuación*, regula el funcionamiento del canal ético y la existencia del *Comité de Supervisión de los Principios de Actuación*, como el órgano colegiado en el que la Comisión de Auditoría y Cumplimiento delega la gestión del proceso de notificación y consulta de asuntos relacionados con este ámbito.



Principales valores de Enagás

Seguridad y fiabilidad en sus operaciones, imparcialidad y transparencia, mejora continua, exigencia profesional, compromiso con el medio ambiente, honestidad, orientación a resultados, trabajo en equipo, y el desarrollo de las personas.

Modelo de Gestión

El Modelo de Gestión Sostenible de Enagás se desarrolla a través del impulso de una cultura de Responsabilidad Social Corporativa e integra tres aspectos clave:

- Un Modelo de Gobierno que define las responsabilidades en materia de Calidad, Excelencia y Sostenibilidad en los diferentes niveles organizativos y que involucra a todas las Direcciones de la compañía.

Sus órganos específicos para el impulso y gestión de la sostenibilidad y la RSC son la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y RSC del Consejo de Administración, y el Comité de Sostenibilidad.



- Unas Herramientas de evaluación para la identificación de mejoras en los diferentes ámbitos de gestión de la compañía y en la relación con sus grupos de interés: *Calidad:* Auditorías internas (ISO 9000); *Excelencia:* Autoevaluación / Evaluación según el modelo EFQM; *Sostenibilidad:* Evaluación DJSI; *Relación con Grupos de Interés:* Herramientas de retroalimentación (encuestas, entrevistas...)

- Un Plan de acción donde se definen e integran las líneas de acción asociadas a los ámbitos de mejora identificados: *El Plan Director de Calidad, Excelencia y Sostenibilidad 2009 – 2012* contiene más de 200 líneas de acción estructuradas en los compromisos con sus Grupos de Interés: *las personas, los clientes, los proveedores, el medio ambiente, la sociedad y sus accionistas.*

Los tres pilares básicos del plan estratégico de Enagás son: eficiencia en costes, fortaleza financiera y ejecución de las inversiones, y su objetivo principal es la creación de valor a largo plazo de forma sostenible.

Compromisos de Enagás

Con las personas	Potenciar la creación de un empleo estable, seguro y de calidad, en el desarrollo profesional basado en el mérito (integridad, trabajo y logros), en la igualdad de oportunidades y en la conciliación de la vida personal y profesional.
Con los clientes	La satisfacción de sus clientes con los servicios prestados es un elemento clave para Enagás. Enagás identifica sus expectativas y define planes de mejora.
Con los proveedores	Establecer relaciones mutuamente beneficiosas con sus proveedores, extendiendo los compromisos de RSC a la cadena de suministro a través de la homologación de proveedores, todo ello con una comunicación directa y con garantías de seguridad de los contratistas.
Con el medio ambiente	Actividades de protección del entorno y la biodiversidad, eficiencia energética, reducción de emisiones y consumo responsable de recursos son elementos esenciales de la gestión ambiental de Enagás para la mitigación del impacto de sus actividades en el entorno.
Con la sociedad y los medios de comunicación	Reforzar la relación de confianza y cercanía con las comunidades en las que Enagás está presente. Continuar fomentando la transparencia, la veracidad y el rigor en todas sus comunicaciones. Mantener informados a sus grupos de interés y a la sociedad en general, y facilitar el trabajo de los medios de comunicación, son objetivos de Enagás.
Con sus accionistas	Una política activa de transparencia informativa con los mercados financieros. Por ello, Enagás potencia todos los cauces de comunicación (roadshows, reuniones, webcasts, correo electrónico, teléfono gratuito, fax y portal web), a través de los cuales se establecen las relaciones entre la compañía y los inversores y analistas financieros.
Las administraciones públicas	Enagás, como compañía que desarrolla prácticamente en exclusividad actividades reguladas, mantiene una estrecha colaboración con los organismos reguladores. En esta línea, muchas de sus actuaciones se centran en dar soporte a dichos organismos y en identificar necesidades y expectativas que contribuyan a mejorar el marco regulatorio y la eficiencia y la calidad de los servicios prestados.
El buen Gobierno y la integridad corporativa	Su modelo de gobierno corporativo establece los fundamentos sobre los que basa la gestión de la Compañía, asegurando el cumplimiento de la legalidad vigente y adoptando las mejores prácticas a nivel internacional, con objeto de garantizar la creación de valor de forma sostenible para sus grupos de interés, gestionando los riesgos que puedan impedirlo.

Algunas actuaciones e hitos destacados de Enagás en 2010

En su compromiso con las personas

Datos a Diciembre de 2010:

- 1047 empleados
- 0,1% Índice de rotación voluntaria
- 6,74 Índice de frecuencia con baja integrado (personal propio + contratistas de plantas y construcción)
- 860,67 € Inversión en formación por empleado
- 23,02% mujeres
- 42,52 Horas de formación por empleado
- 3,78% Tasa de absentismo
- 1,1 Índice de gravedad integrado (personal propio + contratistas de plantas y construcción)

Algunos hitos alcanzados en 2010:

- Mejora del proceso de evaluación del desempeño
- renovación del certificado EFR1, obteniendo el nivel B-Proactiva (801 - 1450 puntos)
- Lanzamiento de la encuesta de clima laboral
- Consolidación de los cursos técnicos y de negocio de la Escuela de Formación de Enagás
- Lanzamiento de la estructura y programas formativos para directivos de la Escuela de Formación

En su compromiso con los clientes

Hitos 2010:

- 17% Mejora continuada de satisfacción de clientes en el periodo 2008-2010 (4,8/6 en 2010)
- 6% de incremento de producción de las plantas en un año de no crecimiento de la demanda y un -1,5% en resto de plantas.
- Mejora de los canales de atención a clientes: nuevos contenidos web, newsletter de clientes, plan de mejora en SL-ATR (Sistema Logístico de Acceso de Terceros a la Red).
- Nueva capacidad Conexión Internacional con Francia a través de la Open Season 2015. Enagás ha sido responsable de la Joint Allocation Office.
- Mejora de la información proporcionada a clientes: generación de repartos n+1, coordinación de sistemas de información físico-comerciales, introducción de emisiones y repartos definitivos acumulados con periodicidad mensual.
- Implantación del servicio de oferta de capacidad interrumpible en conexiones internacionales saturadas de Enagás transportista, 2º año consecutivo sin reclamaciones por demora de buques, mejora de los ratios de autoconsumos por gas vehiculado en estaciones de compresión de Enagás transportista, incremento en el servicio de carga de cisternas, récord de producción en planta de Barcelona, con 1.600.000 m3(n)/h de emisión. Mejora del servicio.

En su compromiso con los proveedores

Datos 2010:

- 2.031 Proveedores homologados
- 43% Proveedores principales (implican bajo riesgo y costes para Enagás, según su categorización de proveedores), de los cuales el 71% tienen calificación RSC (registrados en RePro1)
- 85,91% Importe de contratación nacional de suministros sobre el importe total
- 91,6% Importe de contratación nacional de obras y servicios sobre el importe total

En Enagás, la negociación con contratistas se desarrolla bajo el respeto a los Derechos Humanos y las libertades públicas de acuerdo a estándares de conducta internacionalmente aceptados: La Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración Tripartita de la OIT, las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Homologación de proveedores: Todos los contratos firmados a partir de 2009 incluyen una cláusula de cumplimiento de la Política de Responsabilidad Corporativa de la compañía en los contratos mercantiles y en las condiciones generales de contratación de Enagás.

Hitos 2010:

- Incorporación de los proveedores críticos a la base de datos RePro, ampliando el alcance del scoring RSC de proveedores.
- Mejora del canal de comunicación con proveedores a través de la página web, mejorando el servicio y los tiempos de respuesta

En su compromiso con el medio ambiente

La conservación y el respeto por el medio ambiente están presentes en todas las actuaciones decisiones de negocio. Este compromiso se plasma en la política ambiental de Enagás.

El Plan Estratégico de Medio Ambiente y Prevención 2010 – 2012 recoge los objetivos y líneas de actuación de Enagás en temas clave para la compañía:

- *Cambio climático y eficiencia energética*
- *Protección de la biodiversidad*
- *Excelencia en la gestión ambiental*
- *Excelencia en la seguridad industrial y laboral*
- *Integración del medio ambiente y la prevención en el conjunto de la Compañía*

El Plan contiene 55 líneas planificadas para 2011. Durante el segundo trimestre de 2011, el grado de avance global de las líneas es del 45%.

Hitos 2010:

- Plan Estratégico de Medio Ambiente y Prevención 2010-2012
- Indicadores ambientales solicitados por el MITyC basados en a la Planificación Energética de los Sectores de Electricidad y Gas
- Evaluaciones de riesgos ambientales en las plantas de regasificación para su identificación y jerarquización garantizando la cobertura ante un posible daño ambiental
- Análisis de la implantación de la certificación europea EMAS, alcanzando un nivel superior a la certificación actual del Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001)
- Campañas periódicas de sensibilización y divulgación para los empleados

En su compromiso con la sociedad

Las actividades de Enagás relacionadas con las Contribuciones a la Comunidad, se articulan en torno a tres pilares básicos de actuación:

- Desarrollo económico de las comunidades donde se realizan las actividades de la Compañía.
- Apoyo a iniciativas de desarrollo local que sean sostenibles en el tiempo.
- Diálogo transparente con los principales grupos de interés.

Hitos 2010:

- Profundización en el análisis del impacto de las contribuciones a la comunidad.
- Refuerzo con encuentros informativos de las relaciones con las comunidades en las que Enagás tiene infraestructuras en proyecto.
- Diseño del Plan de Comunicación anual incluyendo objetivos cuantificables e implementación de las herramientas de seguimiento y/o cumplimiento.
- Mejora de la web con la incorporación de nuevos contenidos gráficos para facilitar su interactividad y su papel didáctico (infografías, mapas, gráficos interactivos, etc.)
- Nueva línea de publicaciones corporativas dirigidas a los grupos de interés.
- Desarrollo de un Procedimiento de Gestión de Patrocinios, Donaciones y Mecenazgo.

- *1,1 M€ Inversión Social*
- *La inversión social de Enagás en 2010 representó un 0,33% del Beneficio Neto obtenido en el ejercicio*

En su compromiso con los accionistas

Hitos 2010:

- Realización de una revisión estratégica con nuevos objetivos a largo plazo
- Objetivos financieros asumidos con inversores y analistas en el año 2010:
 - o Inversión: €796 millones
 - o Activos puestos en explotación: €645 millones
 - o Crecimiento de Ingresos Regulados: +11,4%
 - o Crecimiento de EBITDA; +11,3%
 - o Crecimiento Beneficio Neto y Dividendo: +11,9%
- Ratings crediticios confirmados en 2010: AA- (S&P) y A2 (Moody's)
- 6 retransmisiones online por parte del Presidente (resultados trimestrales, actualización estratégica 2010-2014 y JGA 2010)

En su compromiso con las administraciones públicas

Enagás mantiene una relación continua de colaboración con las administraciones públicas y diferentes organismos reguladores a nivel nacional y europeo.

Hitos 2010:

- 2ª fase de la Open Season para el desarrollo de una nueva interconexión entre España y Francia (MIDCAT)
- Publicación de la Directriz Marco Piloto en Mecanismos de Asignación de Capacidad a nivel europeo en el contexto del Tercer Paquete
- Revisión de los valores unitarios de los costes de explotación aplicables a los almacenamientos subterráneos

- Presentación al MITyC , como GTS, del primer borrador de propuestas de infraestructuras gasistas dentro de la Planificación Obligatoria 2012-2020 de acuerdo con el calendario de la citada Planificación.

En su compromiso con el buen gobierno y la integridad corporativa

Hitos 2010:

- Asignación formal de las cuestiones de RSC y buen gobierno a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y RSC
- Asignación al Presidente de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y RSC de las funciones de Independent Leader Director
- Implantación del nuevo proceso de evaluación del funcionamiento del Consejo de Administración, Presidente y Comisiones
- Incorporación de una nueva consejera Aprobación de la Política y el Procedimiento de Gestión integral de Riesgos

Reconocimientos en el campo de RS

- Enagás es miembro de los índices más prestigiosos como el DJSI, FTSE4Good y Ethibel Excellence Investment Register
- Enagás mantiene su compromiso con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Enagás es una Empresa Familiarmente Responsable (certificado efr por la Fundación +familia), con una calificación B “Proactiva”
- Enagás es miembro del Carbon Disclosure Leadership Index del Informe CDP Iberia 125
- Enagás ha obtenido el sello de Excelencia Europea +400 respecto al modelo EFQM
- Enagás participa anualmente en diversas iniciativas relacionadas con la sostenibilidad (Oekom, Sustainalytics, Goldman Sachs...)
- Enagás está en el ranking Top Employers (CRF Institute), como una de las mejores empresas para trabajar. Además se encuentra en el ranking de Mejores Empresas para Trabajar de Actualidad Económica

Informe de RS

Enagás elabora su informe anual teniendo en cuenta la guía del Global Reporting Initiative (GRI). Así mismo, también tiene en cuenta la norma AA100, principal norma de referencia en la gestión de los grupos de interés que evalúa el compromiso de la compañía con los mismos a través de tres principios fundamentales: inclusividad, relevancia y respuesta.

El Informe Anual 2010 de Enagás ha obtenido, por tercer año consecutivo, la máxima calificación (A+) otorgada por GRI, incluyendo la verificación externa realizada por KPMG y ha sido verificado por segundo año consecutivo según la norma AA1000.

Fuente

http://www.enagas.es/cs/Satellite?cid=1146235253344&language=es&pagename=ENAGAS%2FPage%2FENAG_pintarContenidoFinal

http://www.enagas.es/cs/Satellite?cid=1146236524584&language=es&pagename=ENAGAS%2FPage%2FENAG_listadoComboAnio

Ineco, Ingeniería y Economía del Transporte, S.A.: Empresa española dependiente del Ministerio de Fomento cuyo accionariado pertenece a los principales gestores de infraestructuras de transporte en España: Aena, Adif y Renfe.

Ineco trabaja para colaborar en la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos y la sociedad en general. Una meta que se apoya en uno de sus principales activos: los recursos humanos.

Valores y Principios que rigen a Ineco

Las actividades de Ineco se rigen por los principios básicos de *calidad* y *profesionalidad*, y se desarrollan a través de una práctica profesional ética, regida por su Código de Conducta. Una filosofía corporativa que intenta dar cumplida respuesta a los ingentes proyectos de infraestructura de transporte que desarrolla. Siendo su objetivo el de contribuir al progreso y al desarrollo económico y social del país.

Experiencia, Compromiso, Flexibilidad, Innovación, Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa son sus valores de marca que muestran su compromiso con la sociedad y su afán de mejora continua.

Modelo de Gestión

Ineco está firmemente comprometida con la búsqueda de valor sostenido y sostenible mediante la gestión eficiente y responsable de los recursos. Por ello ha asumido, entre sus compromisos, la necesidad de contribuir de un modo cada vez más sólido al desarrollo y mejora de la sociedad, integrando en la estrategia y gestión las preocupaciones sociales, laborales y medioambientales del entorno a través de la Responsabilidad Corporativa.

A lo largo de 2010, el esfuerzo de Ineco en materia de RC ha consistido en aunar y dar coherencia a las diferentes acciones y líneas de RC desarrolladas, y en dotar a este ámbito de un modelo para la gestión y revisión de sus procesos (Principios de RC, Código de Conducta, Calidad en el desarrollo de los trabajos, Protección medioambiental, Tolerancia cero con la corrupción, Veracidad en la información, Prevención de casos de acoso, Seguridad integral).

Se ha avanzado de forma importante en esta dirección para su integración dentro del Plan Estratégico 2011-2014 de la compañía, y se ha elaborado el primer informe de Responsabilidad Corporativa, en una apuesta decidida por la transparencia.

Ineco cuenta con un Comité de Ética cuyo objeto es garantizar el cumplimiento, interpretación y actualización del Código de Conducta y otras normas corporativas.

Compromisos de Ineco

CLIENTES

- Excelencia en la calidad y el servicio.
- Compromiso con su éxito a largo plazo.
- Diálogo continuo y relación de confianza.
- Confidencialidad y objetividad.
- Apuesta decidida por la innovación.

EMPLEADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento del bienestar y el progreso. - Apuesta decidida por la innovación, la investigación y la divulgación del conocimiento. - Empleo de calidad basado en el mérito y capacidad, la formación y desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades (Plan de Igualdad), la conciliación, la seguridad y salud en todos los puestos de trabajo y el trabajo en equipo, comunicación y participación.
ACCIONISTAS	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de valor sostenido y sostenible. - Gestión eficiente. - Rentabilidad y transparencia.
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> - Publicidad, concurrencia, no discriminación. - Confidencialidad. - Confianza y beneficio mutuo. - Objetividad. - Promover principios de Responsabilidad Corporativa.
MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Atención prioritaria a aspectos ambientales en la redacción de proyectos y prestación de servicios. - Uso responsable de los recursos. - Gestión adecuada de nuestros residuos. - Prácticas exigentes para empleados y proveedores, etc.
SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Inserción personas con discapacidad (Plan Integra). - Incremento del bienestar y el progreso. - Desarrollo económico, social y cultural. - Innovación, investigación y divulgación del conocimiento. - Cooperación con otras empresas del sector. - Relaciones con el tercer sector (entidades no lucrativas). - Promover la RC entre empleados.

Algunas actuaciones e hitos destacados de Ineco en 2010

Empleados

Ineco ofrece a sus empleados un proyecto empresarial atractivo, que busca que todas las personas se impliquen, para consolidarse como empresa referente en un sector con un elevado impacto en el bienestar de la sociedad.

- En 2010 Ineco continúa con la implantación del Plan Integra: conjunto de iniciativas para la integración y mejora de la calidad de vida de empleados con discapacidad y víctimas de violencia de género

La atracción y retención del talento en Ineco pasa por ofrecer a las personas la posibilidad de alcanzar el desarrollo profesional óptimo.

- En 2010 se impartió un total de 142.213 horas de formación, la media por empleado fue de 45 horas, 2197 empleados recibieron formación. Valoración media de la formación: 7,9 sobre 10.

Ineco promueve la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en los distintos ámbitos de la gestión, a través de su Plan de Igualdad.

- En 2010, del total de la plantilla cerca del 60% son varones (un total de 1887) y el 40 % restante son mujeres (1239 empleadas).

Ineco refuerza la gestión del conocimiento procurando generar un clima laboral en el que prime el trabajo en equipo, se comparta y transmita el conocimiento y se promuevan la capacidad de iniciativa y el diálogo.

Cientes

La excelencia en la calidad y servicio a sus clientes, y el compromiso con su éxito en el largo plazo, son prioridades para Ineco:

- Entre sus acciones de mejora continua de la calidad de los servicios y de la satisfacción de los clientes, destaca la reducción de las tarifas realizada manteniendo los mismos niveles de calidad, gracias al Plan de Austeridad y Eficiencia.
- Valoración global de la satisfacción de los clientes de Ineco en 2010: 8,5/10.
- Valoración en el cumplimiento de plazos, en el 2010: 8,3/10
- Ineco ha participado en 12 consorcios, liderando 4 de ellos, y en la plataforma aeronáutica europea (EATRADA), la Plataforma Española de Transporte Ferroviario (PTFE), y la Plataforma Tecnológica Española de la Carretera (PTC). Por todo ello, Ineco juega un papel activo en el desarrollo de servicios de alto valor tecnológico y se posiciona a la vanguardia en el mercado europeo.
- Todas sus actividades están certificadas según la Norma ISO 9001:2008. Está acreditada como entidad de inspección de material rodante ferroviario, de acuerdo con la norma ISO/IEC 17020 y está en proceso de acreditación como entidad de evaluación independiente de seguridad.

Proveedores

El compromiso con los proveedores motiva a Ineco a establecer relaciones comerciales fluidas, basadas en la confianza y el beneficio mutuo, el respeto y la transparencia.

- Ineco impulsa la Responsabilidad Corporativa en su cadena de suministro, promoviendo a aquellos proveedores que incorporan en su gestión los principios de la RC.
- Ineco ha implementado medidas (nuevo proceso de contratación y otras) llamadas a proporcionar una mayor transparencia en el proceso de adjudicación, además de garantizar la igualdad de condiciones para todos los proveedores que concurran en sus licitaciones.

Medio ambiente

Cuatro han sido sus ejes de atención durante el 2010:

- Atención prioritaria a aspectos ambientales en la redacción de proyectos y prestación de servicios: Todas sus actividades están certificadas según la norma ISO 14001:2004.
- Uso responsable de los recursos: acciones para motivar el compromiso medioambiental del personal (guías de buenas prácticas ambientales).
- Gestión adecuada de los residuos: racionalización del consumo de los recursos naturales y estableciendo procedimientos de control y seguimiento de los consumos de energía y materias primas, y de las emisiones a la atmósfera. Se ha procedido a la segregación adecuada de los residuos producidos y donación de equipos eléctricos y electrónicos a instituciones o fundaciones benéficas y ONGs.
- Prácticas exigentes para empleados y proveedores: Se han definido objetivos ambientales para motivar un comportamiento responsable en materia de sostenibilidad ambiental tanto del personal de Ineco como de sus proveedores.

Otras actuaciones:

- Esfuerzos medioambientales en proyectos de I+D+i dirigidos al desarrollo de procedimientos avanzados para reducir las emisiones de ruido y CO2 en las operaciones aeronáuticas, y para un proyecto integral de eficiencia energética de la red ferroviaria.
- Se ha puesto a disposición de los empleados la herramienta "Coche compartido", iniciativa orientada a la reducción de emisiones de CO2 en los desplazamientos hasta el lugar de trabajo. En 2010 se acogieron a esta iniciativa 133 empleados y se establecieron 24 rutas.

Sociedad

Las principales acciones relativas al compromiso que Ineco tiene con la sociedad en 2010 han sido:

- Campaña Euro Solidario
- Ayuda ante Emergencias en colaboración con Cruz Roja. Campaña Haití
- Isolidaria
- Convenio con Ingeniería Sin Fronteras

Reconocimientos en el campo de RS

- Ineco forma parte de la iniciativa del Pacto Global de Naciones Unidas, suscribiendo los diez principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción que la iniciativa propone.
- La compañía logró la acreditación Top Employer 2010, por tercer año consecutivo, como prueba de su compromiso con sus empleados.
- En 2010 Ineco ha sido seleccionada como una de las 25 "Representantes nacionales" de España por el prestigioso programa de Premios "European Business Awards" que reconoce y promueve la excelencia, buenas prácticas e innovación empresariales en la Unión Europea.

Informe de RS

Ineco ha elaborado su primer informe de Responsabilidad Corporativa en 2010, en el que quiere manifestar su excelente servicio para los clientes, un proyecto empresarial atractivo para los empleados, mayor confianza y transparencia para con los proveedores y un mayor compromiso con la protección del medio ambiente. Ello contribuye a convertir a Ineco en un referente en el negocio de la ingeniería y consultoría del sector del transporte.

Fuente

http://www.ineco.es/webineco/DOC_DESCARGABLE/RSC_Ineco_2010.pdf

Red Eléctrica de España, S.A., (REE): dedicada en exclusividad al transporte de energía eléctrica y a la operación del sistema eléctrico español. Su misión es garantizar la continuidad y seguridad del suministro eléctrico manteniendo en constante equilibrio la generación y el consumo del país. Ejerce estas funciones bajo los principios de transparencia, objetividad e independencia.

Valores y Principios que rigen a REE

Red Eléctrica de España aborda su misión con una clara orientación a la excelencia y al desarrollo sostenible, siendo sus principios: adoptar las mejores prácticas de buen gobierno; ofrecer un servicio de calidad, seguro y eficiente a la sociedad; crear valor para todos los grupos de interés; generar empleo estable y de calidad; impulsar el diálogo, la integración y el desarrollo social; y proteger y conservar el entorno natural.

Cuenta además, entre sus normas de Gobierno, con un Código Ético y un Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores.

Modelo de Gestión

La implantación de las mejores recomendaciones en materia de buen gobierno supone un objetivo estratégico clave en la gestión de la empresa.

REE tiene implantado desde 2004 un sistema de gestión de la responsabilidad corporativa que incluye: la integración de la responsabilidad corporativa en el plan de empresa, una estructura organizativa responsable de las distintas actuaciones en materia de RS, y un sistema de evaluación de los compromisos adquiridos.

El grado de avance o eficiencia del sistema se mide a través de indicadores de control, definidos por los estándares internacionales (GRI, EIRIS, Pacto Mundial, etc.) y por la propia casuística de Red Eléctrica. Tanto los indicadores como el propio sistema de gestión y los resultados obtenidos son evaluados de forma continuada, para detectar las acciones de mejora y definir nuevos objetivos.

REE cuenta con herramientas de gestión en los diferentes ámbitos: Calidad - ISO 9001; Medio ambiente - ISO 14001 EMAS; Seguridad y salud laboral - OHSAS 18001; Responsabilidad corporativa SA8000 EFR 1000 RS10.

Compromisos de Red Eléctrica

Responsabilidad con los empleados

Las personas son los valores esenciales y el eje sobre el que se articula la vocación de servicio a la sociedad y el compromiso de sostenibilidad y responsabilidad ética que dirige el desarrollo de las actividades de la empresa. Por ello, la satisfacción y el desarrollo de las personas supone el principal objetivo de la política de recursos humanos.

Responsabilidad con la sociedad

Dos pilares básicos sustentan el compromiso con la sociedad:

- Diálogo fluido y transparente con los grupos de interés: accionistas, clientes, proveedores, medios de comunicación y entorno social.
- Contribución a la sociedad, promoviendo las relaciones de confianza en las comunidades donde está presente y mediante actuaciones de compromiso

	social.
Responsabilidad ambiental	<p>El compromiso ambiental se concreta en los siguientes ejes de actuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuidado del entorno natural donde se implantan las instalaciones. - Gestión y conservación de la biodiversidad. - Lucha contra el cambio climático. - Ahorro y eficiencia energética. - Otras actuaciones de gestión y control ambiental.
Responsabilidad técnica y económica	<p>El compromiso adquirido en el desempeño técnico y económico consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear valor de forma permanente para todos los grupos de interés. - Trabajar para el logro de un modelo energético más sostenible. - Potenciar el desarrollo tecnológico y la innovación.

El reto del Grupo Red Eléctrica es consolidarse como un modelo de empresa sostenible, ética y responsable, integrada en la sociedad, atenta a todos sus grupos de interés y referente en los mercados en los que opera.

Algunas actuaciones e hitos destacados de Red Eléctrica en 2010

Responsabilidad con los empleados

Datos 2010 (Datos de España): Plantilla total 1.618 / Edad media 40 / Antigüedad media (*años*) 11 / Rotación externa no deseada (%) 1,0 / Rotación total (%) 1,7 / Contratos fijos (%) 99,5

- Fomento de empleo estable y de calidad: En el 2010, la plantilla del Grupo Red Eléctrica se ha incrementado un 5% respecto al 2009, situándose en 1.763 personas. El mayor crecimiento se concentra en la actividad eléctrica en España, con un aumento del 6,2%
- Seguridad y salud en el trabajo: REE cuenta con un sistema de gestión de seguridad y salud laboral certificado de acuerdo al estándar internacional OHSAS 18001
- Formación y desarrollo profesional: Horas de formación 162.290 / Horas por empleado* 99 (sobre plantilla media) / Inversión por empleado (*euros*) 4.760 / Inversión en formación/gastos de personal (%) 7,1
- Igualdad de oportunidades: el 16,2% en el 2010, en puestos de responsabilidad, son mujeres
- Integración de discapacitados: REE superó la cuota del 2% de contratación de trabajadores con minusvalía que establece la LISMI
- Fomento del voluntariado corporativo: El grupo de voluntariado corporativo «EnREDando» lleva a cabo proyectos solidarios, humanitarios y de desarrollo sostenible, que cuentan con la participación de los empleados de la compañía

Responsabilidad con la sociedad

Red Eléctrica lleva a cabo una estrategia sostenida de contribución a la comunidad que trata de alinear los objetivos empresariales con las necesidades sociales y medioambientales.

Esta estrategia se basa en el fortalecimiento de las relaciones con la comunidad y en el desarrollo de programas de acción social, a través de proyectos que contribuyan a la sostenibilidad y la eficiencia energética, fomenten el desarrollo científico y educativo, promuevan la cultura y la conservación del patrimonio y apoyen el desarrollo social mediante acciones filantrópicas de solidaridad y

compromiso.

- En el 2010 se realizaron diversas actuaciones para el fortalecimiento de las relaciones con la comunidad con el objetivo de dar a conocer los proyectos que desarrolla la compañía y su papel central como operador del sistema eléctrico nacional
- En el 2010, se han llevado a cabo más de 80 actuaciones dentro del programa de acción social, en colaboración con más de 50 entidades sociales

REE se preocupa por mantener un diálogo fluido y transparente: accionistas, clientes, proveedores, medios de comunicación y entorno social.

- Clientes, agentes de mercado y organismos reguladores: REE obtuvo una valoración de 8,02 sobre 10 en el nivel de satisfacción global
- Proveedores: Desde el 2007 incorpora en sus condiciones generales de contratación una cláusula específica en materia de responsabilidad corporativa exigible al proveedor
- Medios de comunicación: En el 2010, continuando con la política de transparencia informativa, se ha seguido potenciando la relación directa con los medios de comunicación para dar a conocer la actividad de la compañía

Proyectos destacados de sostenibilidad en 2010:

- Conservación de la biodiversidad en el oeste ibérico: Reserva de Campanarios de Azaba (Espacio de la Red Natura 2000)
- Apoyo al desarrollo sostenible de la finca Valle del Castillo de Chuecos (Murcia)
- Estudio del estado de la población del alcaraván en la isla de Gran Canaria
- Apoyo a la agricultura de montaña con actuaciones de mejora del hábitat del oso pardo y del urogallo (Parque Natural de Redes en Asturias)
- Conservación y gestión en las zonas de especial protección para las aves esteparias en Andalucía (Proyecto Life)
- Eficiencia energética en La Raya (107 municipios de Zamora y Salamanca, a lo largo de la frontera del río Duero)

Responsabilidad ambiental

La **protección del medio ambiente** es para REE un compromiso prioritario reflejado con claridad en su política ambiental.

REE dispone de un Sistema de Gestión Medioambiental que establece las responsabilidades de carácter ambiental de todas las áreas de la empresa. Este sistema fue certificado en mayo del 1999 según la norma UNE-EN ISO 14.001 y registrado en el Sistema Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS) desde octubre del 2001.

- El 100% de los proyectos se someten a evaluación de carácter ambiental

La **conservación de la biodiversidad** es un principio básico dentro de la política ambiental de REE y de su estrategia empresarial. Durante el 2010, aprobaron la estrategia de biodiversidad y elaboraron la guía de actuación en esta materia:

- Protección de la biodiversidad durante la construcción de instalaciones
- protección de la vegetación y en la prevención y lucha contra los incendios forestales
- reducir el riesgo de colisión de las aves con las líneas eléctricas
- Lucha contra la pérdida de la biodiversidad

Proyectos destacados:

- Proyecto de reintroducción del buitre negro: primera reproducción contrastada del buitre negro en el macizo pirenaico desde hace más de un siglo
- Participación en el Proyecto Life: conservación y gestión en las zonas de especial protección para las aves esteparias de Andalucía
- El bosque de REE: repoblación de 85 hectáreas de montes afectados por incendios en la provincia de Teruel

REE contribuye activamente al desarrollo de un modelo energético más sostenible que mitigue los efectos derivados del **cambio climático**:

- Construye más kilómetros de red para integrar la nueva potencia renovable instalada y alimentar los trenes de alta velocidad
- Compensa el 49% de sus emisiones directas mediante la plantación de 103.000 árboles en Teruel
- Engloba todas sus iniciativas en materia de eficiencia energética bajo la marca «Red Eléctrica eficiente»

Responsabilidad técnica y económica

La gestión empresarial de Red Eléctrica mantiene una clara orientación hacia la eficiencia y la creación de valor:

- 97,89% de disponibilidad de la red de transporte
- En el 2010, un 35% de la demanda eléctrica se cubrió con energías renovables
- El resultado del ejercicio ha sido de 390,2 millones de euros, un 18,1% más que en el 2009.

REE trabaja para el logro de un modelo energético más sostenible:

- En el 2010, se han puesto en servicio 839 km de circuito de nuevas líneas y 164 nuevas posiciones de subestaciones, lo que ha supuesto una inversión récord de 865,4 millones de euros, un 17,8% más que el año anterior.

REE se preocupa por potenciar el desarrollo tecnológico y la innovación:

- En el 2010, la inversión en proyectos de I+D+i ha alcanzado la cifra de 5 millones de euros, repartidos en un total de 64 proyectos activos

Prácticas de Buen Gobierno

En el 2010, Red Eléctrica cumplió el 96% de las recomendaciones que establece el Código Unificado de Buen Gobierno

- Se ha incrementado un 58% el número de proyectos de responsabilidad corporativa.
- Se ha llevado a cabo una reingeniería completa del vector social externo.
- Se ha definido el marco metodológico de la cuenta de resultados de la responsabilidad corporativa, así como las bases para su cómputo.
- Se ha puesto en marcha el Consejo consultivo de empleados de la responsabilidad corporativa.
- Se ha realizado el seguimiento de la implementación en responsabilidad corporativa de los proveedores de bienes y servicios.

Reconocimientos en el campo de RS

- Red Eléctrica alcanza, por quinto año consecutivo, el primer puesto en el ranking de memorias de RC del IBEX 35 según el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (Obrsc).
- Red Eléctrica ha obtenido el primer puesto en la primera, tercera y cuarta ediciones estudio "Cultura, políticas y prácticas de responsabilidad de las empresas del IBEX 35", promovido por UGT y el Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- Red Eléctrica tiene presencia en principales índices de sostenibilidad FTSE4Good, Dow Jones Sustainability Indexes
- Distinción «Bronze Class» otorgada por SAM Sustainability Yearbook 2011.
- Primera posición en el análisis comparativo de sostenibilidad realizado por Triodos Bank de las compañías europeas del sector.
- Premio Internacional de Sostenibilidad y Desarrollo en la categoría de gran empresa (AICA).
- Red Eléctrica ha conseguido ser una de las seis empresas del Ibex 35 merecedoras del distintivo de igualdad que el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, por su puesta en marcha de políticas de no discriminación entre mujeres y hombres.

Informe de RS

En su informe de Gobierno Corporativo 2010, Red Eléctrica pretende mostrar el esfuerzo realizado por introducir los mejores principios y prácticas de buen gobierno corporativo y su implementación práctica, tanto en la estructura y funcionamiento de los órganos rectores de la compañía, así también como los compromisos y responsabilidades adquiridos con sus accionistas, los consumidores, los Mercados y la Sociedad, en general.

El informe que Red Eléctrica publica con carácter anual desde el 2002, se elabora y valida de acuerdo a las recomendaciones de la **Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (G3, edición 2006) y suplemento para el sector eléctrico (edición 2009)** editados por el Global Reporting Initiative (GRI) y, en el 2010, por séptimo año consecutivo, **se ha verificado de acuerdo con los principios de la norma AA1000.**

Red Eléctrica ha seguido el protocolo establecido por el GRI y ha sometido a verificación su autovalidación, que ha sido finalmente firmada por la firma auditora como 'A+'. Asimismo, este informe ha sido revisado por el GRI que le ha otorgado el 'A+'.

Fuente

http://www.ree.es/responsabilidad_corporativa/rc-compromiso_mision.asp

GRUPO CORREOS es una de las principales compañías de España, con más de 65.000 empleados. Su misión es prestar un servicio postal de acceso universal, con calidad y regularidad, a precio asequible y eficientemente.

CORREOS asume un comportamiento ejemplarmente responsable, llevando su compromiso a todas y cada una de sus áreas, así como al desarrollo de su actividad. Ha sido reconocida en 2010 como “Empresa Top para Trabajar” por la Corporate Research Foundation. Asimismo, fue galardonada por Randstad en las categorías de conciliación y seguridad laboral.

Principios que rigen al Grupo

CORREOS apuesta por la Responsabilidad Social Corporativa como parte consustancial de su identidad y basa su modelo de negocio en la **ética** y la **integridad**. Manifiesto de ello es su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, con lo cual asume los Diez Principios que establece dicho Pacto como parte integral de su estrategia empresarial.

CORREOS reconoce que sus propios intereses y los de sus trabajadores, así como el interés de los ciudadanos, dependen del cumplimiento más exigente de los requisitos de conducta ética y del cumplimiento escrupuloso de las leyes nacionales e internacionales que le son aplicables: las normas relativas a los derechos humanos, a los derechos de los trabajadores, a la no discriminación, al buen gobierno empresarial y a la responsabilidad social, al fomento de la neutralidad en la competencia, a la protección del medio ambiente, y a la prevención de la corrupción; las normas relativas a la prestación del servicio postal, garantizando el secreto de las comunicaciones postales, y a la seguridad en el uso de los productos y servicios que proporciona.

Cuenta a su vez, con un Código de Conducta que contiene los principios generales que rigen la actuación de la empresa y que son de obligatoria aplicación por todos sus empleados.

Para CORREOS la integridad y la eficiencia profesional son elementos esenciales de actuación para generar vínculos de confianza y relaciones más sólidas con los clientes, los trabajadores y la sociedad, en general. Para lograr la más alta satisfacción de sus interesados, aplica en todos sus servicios los valores de excelencia, trabajo en equipo, innovación y eficiencia en la gestión de sus recursos.

Modelo de Gestión

CORREOS define una Política de Excelencia y Sostenibilidad basada en compromisos de mejora continua e incremento de la capacidad competitiva. Su Plan de Empresa 2011-2014 tiene como base los principios y valores reflejados en su Código de Conducta, y en su Política de Excelencia y Sostenibilidad.

Desde 1998, la Sociedad Estatal realiza una serie de iniciativas incluidas en la Acción Social externa, relacionadas con diversas cuestiones de interés social, tales como la infancia, empleo de personas con discapacidad, inmigración, tercer mundo y medioambiente. Sin embargo, con el objetivo de impulsar las acciones en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, crea en 2006 la Dirección de Responsabilidad Social Corporativa, que es la encargada de promover un comportamiento socialmente responsable más allá del estricto cumplimiento de la legislación vigente.

Con la incorporación de la Responsabilidad Social Corporativa en la estrategia empresarial, el Grupo CORREOS persigue incrementar el valor del Grupo para la Sociedad, reforzar su desempeño en materia de desarrollo sostenible y aportar una mayor confianza a los ciudadanos.

Compromisos del Grupo Correos

Con los clientes	Ofreciendo la mejor calidad de servicio a través de la búsqueda permanente de la excelencia en la atención, en los procesos y ofreciendo soluciones integradas que satisfagan sus necesidades y expectativas.
El accionista y los grupos de interés	Desarrollando la actividad empresarial de forma eficiente y rentable, tratando de optimizar al máximo el uso de los recursos disponibles al mismo tiempo que genera y consolida el empleo estable.
Con las personas que trabajan en el grupo	Velando por la salud y seguridad de sus empleados en el trabajo, por su formación continua y su desarrollo personal y profesional.
Con la innovación y el desarrollo tecnológico	Diseñando nuevos productos y servicios demandados por una sociedad cada día más tecnificada e implantando procesos más eficientes con el objetivo de asegurar la competitividad de la compañía.
Con el buen Gobierno y comportamiento ético	La honestidad, la integridad y la transparencia son los valores esenciales del Grupo que se reflejan en la aplicación de los principios del buen gobierno y del código ético.
Con el medio ambiente	Mediante la integración de la gestión medioambiental en la estrategia del Grupo. Los objetivos son identificar, evaluar y reducir el impacto de sus actividades en el entorno, especialmente en la emisión de CO2, la gestión integral de los residuos y en la eficiencia energética
Con la sociedad	Mediante la contribución activa al desarrollo social y cultural en un sentido amplio.

Algunas actuaciones e hitos destacados de Red Eléctrica en 2010

En su compromiso con los Clientes

CORREOS presta el servicio Postal Universal de acuerdo a los principios de accesibilidad, asequibilidad, regularidad y puntualidad, que hacen efectivo el derecho de todos los ciudadanos a las comunicaciones postales.

- **Accesibilidad:** 2.360 oficinas y 7.402 servicios rurales
- **Asequibilidad:** 22% más barato que la media europea
- **Regularidad y puntualidad:** 98,9% de las cartas distribuidas en menos de tres días

El Grupo es miembro y colabora en distintas organizaciones internacionales que le permiten incrementar la competitividad de su oferta de servicios, mejorar la eficiencia operativa y asegurar una cobertura mundial.

El Grupo Correos se apoya en los grandes modelos de referencia en el ámbito de la calidad (modelo EFQM y norma UNE-EN ISO 9001:2000) para desarrollar distintas iniciativas que tienen como

objetivo la mejora en los procesos, productos y servicios.

- 44% establecimientos de Correos certificados bajo la norma ISO 9001
- Todos los CTA certificados por la ISO 14001
- 22,6% de disminución de las quejas y reclamaciones respecto a 2009

En su compromiso con el accionista y los grupos de interés

Desde el punto de vista del Grupo Correos, las prácticas de buen gobierno tienen como propósito asegurar que la gestión de las cuatro empresas se ajuste a su misión y a la función social encomendada.

- Incremento del 111,9% en el resultado consolidado del ejercicio, con una cifra de 6.275 miles de euro

En su compromiso con las personas

La compañía basa su gestión en la búsqueda del talento, el desarrollo profesional y el orgullo de pertenencia.

- El porcentaje de empleo fijo se mantuvo estable en el 2010 (79% del total de la plantilla)

El Grupo CORREOS tiene un compromiso activo con el respeto de los derechos humanos y laborales, fomenta y ampara el libre ejercicio de la libertad sindical y el derecho de asociación de sus empleados, garantiza la igualdad de oportunidades y rechaza cualquier trato discriminatorio por razón de edad, sexo, religión, raza, orientación sexual, ascendencia nacional o discapacidad.

Para promover la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la Sociedad Estatal ha elaborado un Plan de Igualdad y un Protocolo para prevenir y hacer frente al acoso. El Grupo desarrolla también acciones para favorecer la normalización de grupos en riesgo de exclusión social:

- El 46,6% de la plantilla son mujeres, que desempeñan un 14,7% de los puestos directivos y un 32,4% de los mandos intermedios.
- A 31 de diciembre de 2010 se han incorporado a la plantilla un total de 728 Personas con discapacidad

En 2010, la Sociedad Estatal impartió un total de 1.927.555 horas de formación. Esto supone una media de 31,18 horas lectivas y 1,4 cursos por empleado:

- La valoración de la formación recibida obtuvo una puntuación superior a 8,2 sobre 10

El Servicio de Prevención Propio de Salud y Seguridad Laboral (SPP), compuesto de más de 100 miembros, facilita la labor de promoción y mejora de las condiciones de trabajo:

- 21,9% de reducción de los accidentes laborales

En abril de 2011 fue aprobado el III Convenio Colectivo 2009-2013, que introduce nuevas medidas para facilitar la conciliación de la vida profesional y familiar y presta especial atención a las mujeres víctimas de violencia de género, entre otras tantas medidas.

En su compromiso con la innovación y el desarrollo tecnológico

El Grupo Correos realiza importantes inversiones para la incorporación de las últimas tecnologías a sus operaciones, con la finalidad de garantizar mayores niveles de calidad y eficiencia, generar

nuevas oportunidades de negocio y asegurar el crecimiento futuro:

- 12.5 millones de euros invertidos en I+D+i

A fin de mejorar el seguimiento de los envíos, Correos cuenta con el modelo de control de calidad por radiofrecuencia (RFID), del que es líder en España.

- 10.000 dispositivos PDA a disposición de los carteros
- 4.700 tabletas digitalizadoras de firmas en cerca de 2.400 oficinas postales

En su compromiso con el Buen Gobierno y el comportamiento ético

El Código General de Conducta del Grupo Correos, unido a la adhesión a los Principios del Pacto Mundial, plasman el compromiso formal de la compañía con un modo de actuar integro, responsable y transparente.

El Grupo Correos cuenta con procedimientos orientados al control interno para prevenir, detectar y, en su caso, erradicar prácticas de corrupción.

- 274 empleados formados y 1.378 horas impartidas en Prevención del Blanqueo de Capitales
- Puesta en marcha del buzón de sugerencias "Dinos qué mejorar en Calidad, Procesos y Medio Ambiente"

En su compromiso con el medio ambiente

El Plan de Actuación Medioambiental (PAM) 2010-2012 enmarca las acciones que contribuyan a mejorar el entorno en el que opera la compañía.

En los últimos años el Grupo CORREOS ha ido introduciendo medidas de distinta naturaleza enfocadas a la eficiencia energética, por ejemplo, la optimización de rutas y la incorporación de vehículos ecológicos a su flota. Así también ha dedicado un importante número de horas a la formación en materia medioambiental (1.866).

En 2010, Correos fijó por primera vez su objetivo de reducción de emisiones de CO₂:

OBJETIVO 2020: REDUCIR UN 20% LAS EMISIONES DE CO₂

"Atendiendo a los valores cuantitativos de las emisiones actuales de carbono, Correos lo está haciendo muy bien. Están consiguiendo reducir cerca de 3.000 toneladas al año, mientras que para alcanzar el objetivo marcado del 20% de reducción para 2020, sólo necesitan reducir 1.369 toneladas/año." Pieter Reitsma - Manager Sustainability – IPC (International Post Corporation)

Por otra parte, con el objetivo de extender el compromiso medioambiental a lo largo de su cadena de valor, el Grupo Correos está adherido voluntariamente al Plan de Contratación Pública Verde de la Administración General del Estado, definido en la Orden PRE/116/2008.

Los Pliegos de Condiciones de los concursos para la adquisición de bienes y servicios incluyen la obligación de garantizar la observancia de los Diez Principios del Pacto Mundial, así como la manifestación expresa de su aceptación por parte de los licitadores.

En su compromiso con la sociedad

Principales iniciativas desarrolladas durante 2010:

- Infancia: Correos reparte sonrisas; Campañas UNICEF; Un juguete, una ilusión; Buzones para las cartas a los Reyes Magos.
- Personas con Discapacidad: Convenio con la Fundación la Caixa (Programa Incorpora); Acuerdo con la Fundación APAI; Colaboración con la Fundación Dales la Palabra; Fundación Pardo Valcarce; Diversas Entidades Colaboradoras (CEE)
- Inmigración: Colaboración con la Fundación Migrar de Cruz Roja.
- Medio Ambiente: Convenio con WWF; Dona tu móvil; Línea Verde de productos ecológicos; La hora del planeta.
- Deporte y Cultura: Programa ADO; Copa del Mundo de Paraciclismo; Campeonato de España de Atletismo; Xacobeo 2010; Correos por el Arte.
- Valores cívicos: Saca Tarjeta Roja al Maltratador; Proyecto Hombre; “Sorteo del Oro” de Cruz Roja Española; Juntos por Haití; Donación de sangre; Sellos solidarios.

Reconocimientos

CORREOS ha sido seleccionada por 4º año consecutivo como ‘Empresa Top para Trabajar 2010’ por la organización internacional CRF (Corporate Research Foundation). En esta edición, Correos ha destacado en el ámbito de los beneficios primarios a empleados, la formación y el desarrollo y la capacidad de ofrecer una carrera profesional a los mismos.

Asimismo, en 2010, la Sociedad Estatal ha sido una de las compañías más valoradas para trabajar por los españoles, según el Informe Randstad sobre el atractivo laboral de las empresas. Correos ha obtenido el primer premio en dos de los ámbitos evaluados: seguridad laboral a largo plazo y conciliación de trabajo y vida privada.

Cabe mencionar también otra de las distinciones recibidas por CORREOS, el Premio DINTEL Alta Dirección 2010 en la categoría de Modernización Tecnológica por el impulso del uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones para mejorar el servicio.

Informe de RS

En el ejercicio 2010, CORREOS publica por primera vez, junto con la Memoria anual, su informe de Responsabilidad Social Corporativa, anticipándose a la obligatoriedad fijada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

El informe de RSC de CORREOS fue elaborado según la Guía GRI y ha alcanzado un nivel de aplicación B.

Cumpliendo con lo establecido en la Ley de Economía Sostenible, el grupo se ha fijado el objetivo de elaborar un Informe de Gobierno Corporativo, que ponga de manifiesto las buenas prácticas y establezca las áreas de mejora del Grupo en esta materia.

Fuente

<http://www.correos.es/comun/informacionCorporativa/1006.asp>

3.8 Clima de Opinión respecto de la RS en el ámbito del Sector Público

En esta ocasión, y por primera vez, la Fundación Alternativas junto con el IAES y MDK ha realizado una consulta con el objetivo de conocer el clima de opinión existente en el entorno de las Administraciones Públicas con respecto a las prácticas responsables de las empresas españolas y también de los propios organismos públicos.

El diseño de la consulta prevé satisfacer futuras comparaciones, que permitan identificar tendencias. Así como comparar aquellos aspectos que se han tenido también en cuenta en el análisis de opinión del sector empresarial (capítulo 2).

La muestra dirigida a empresas e instituciones públicas ha sido elaborada de forma aleatoria, teniendo en cuenta la siguiente información de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI). El listado de empresas públicas se recogen en la siguiente dirección: <http://www.sepi.es/default.aspx?cmd=0001&IdContainer=90&paginacion=0>. Este listado recoge un total de 27 empresas públicas. Además de recoger la opinión de dirigentes empresariales de empresas públicas la población objeto de estudio también se centra en responsables de administraciones públicas, tales como Ministerios, Comunidades Autónomas y Ayuntamientos. En concreto, a través de las direcciones publicadas en Internet de directores y secretarios Generales se ha contado con un registro de partida de 200 representantes públicos (Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Cultura, Ministerio de Economía y Hacienda, Ministerio de Educación, Gobierno de Navarra, Principado de Asturias, Comunidad de Madrid, Junta de Extremadura, etc.).

La encuesta se realizó entre el 15 y el 22 de diciembre de 2011. En ella participaron un total de 30 personas de diferentes Ministerios, Administraciones Públicas Locales y organismos de las Administraciones Públicas. Respondieron a las preguntas personas de diferentes perfiles, entre los que se encuentran secretario general, directores, subdirectores, jefes de área, jefes de servicio, personal de RSC (gerentes y técnicos), personal de comunicación, protocolo, medio ambiente y prensa.

3.8.1 Contribución de las empresas españolas al bienestar de la Sociedad: Buen clima de opinión.

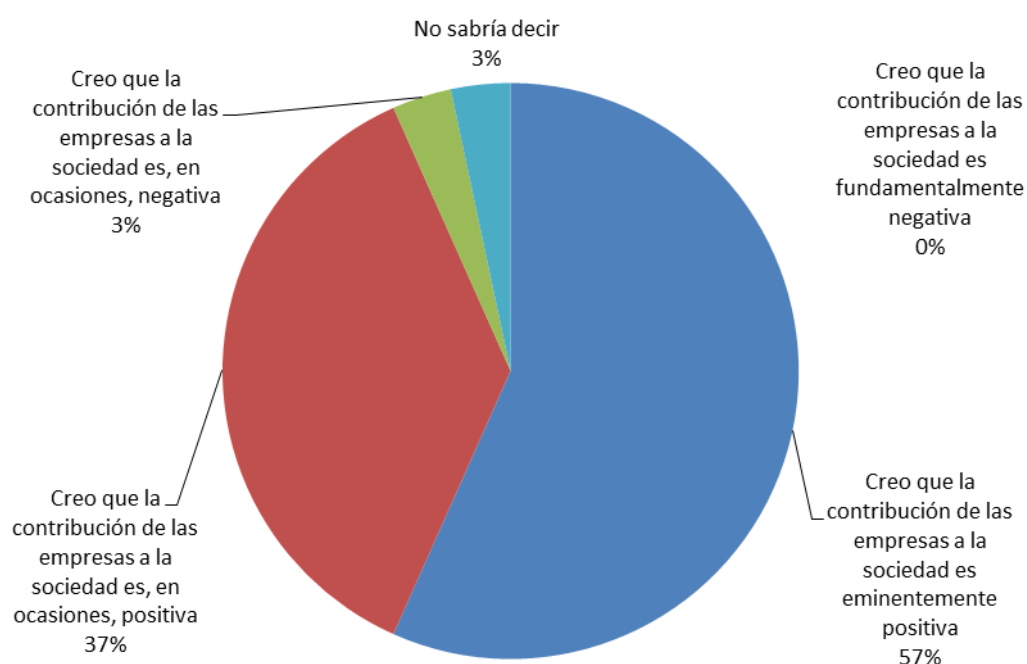
Al igual que en la encuesta de opinión sobre RSC llevada a cabo en el sector privado empresarial, la primera cuestión que se consideró en esta investigación fue la opinión sobre la contribución de las empresas a la generación de bienestar en la Sociedad.

Como se puede observar en el *Gráfico 55*, los consultados consideran que las empresas contribuyen positivamente al bienestar de la Sociedad (94%), ya sea de una manera eminentemente positiva (57%), o de forma ocasional (37%). El porcentaje total coincide exactamente con la opinión de los encuestados en el entorno empresarial. Sólo un 3% opinó que esta contribución es en ocasiones negativa y nadie estuvo de acuerdo con que la contribución de las empresas a la Sociedad fuera fundamentalmente negativa.

Lo anterior deja entrever un buen ambiente en el clima de opinión sobre las empresas españolas.

Gráfico 55. Contribución de las empresas al bienestar de la sociedad

Señale de entre las siguientes afirmaciones aquélla con la que esté más de acuerdo:



Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

3.8.2 Las instituciones más apreciadas son las ONG's

La segunda cuestión abordada fue investigar sobre los tipos de organización que se perciben como más fiables, que actúan teniendo en cuenta tanto el interés general como el propio.

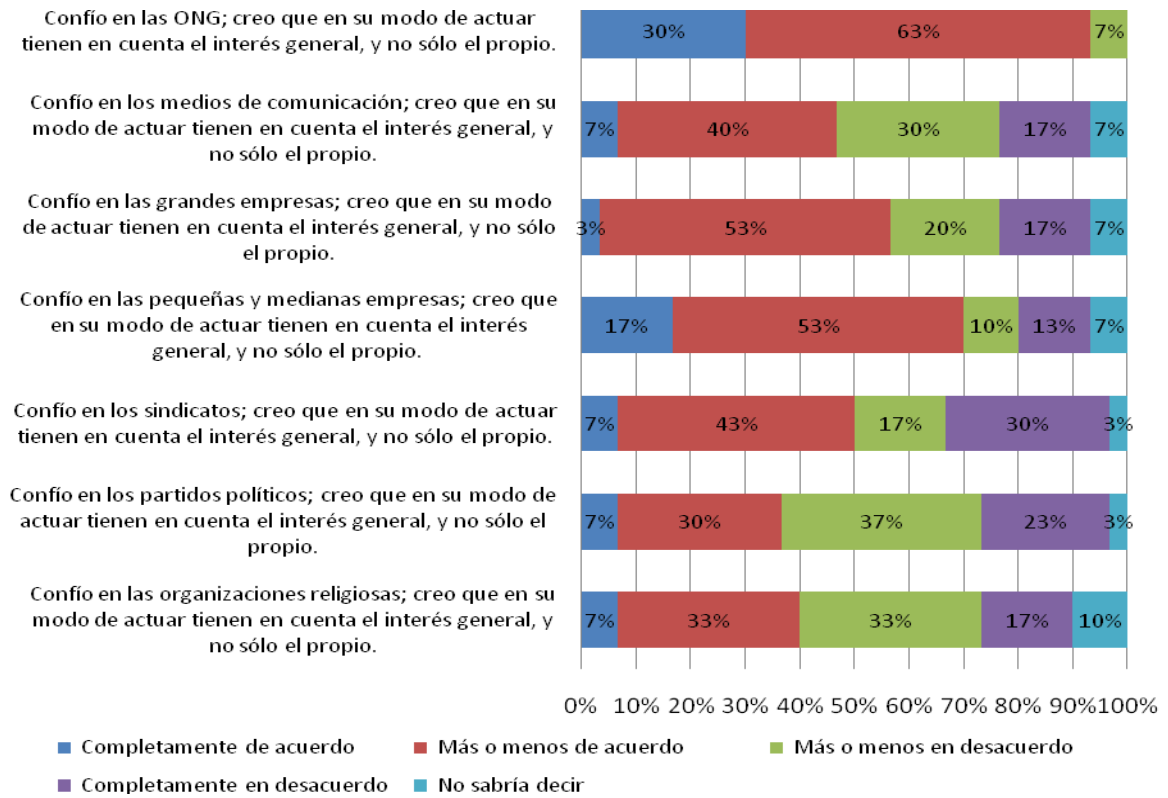
Para los responsables públicos consultados las ONGs son las organizaciones más apreciadas y con marcada diferencia del resto de las organizaciones (20 puntos porcentuales). Así lo demuestra el 93% obtenido entre los que confían plenamente en ellas (30%) y los que están más o menos de acuerdo con su modo de actuar (57%). Las siguientes organizaciones mejor valoradas son las pequeñas y mediana empresas, con un 70% de apreciación positiva, entre los que confían plenamente en ellas (17%) y los que están más o menos de acuerdo con su actuación (53%).

El resultado se invierte en los resultados de las encuestas del entorno empresarial, donde las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son las instituciones que lideran con un 87% de aceptación, mientras que las ONG quedan en un segundo lugar con un 64%.

Las grandes empresas y los sindicatos quedan también por encima o rozando el 50% de valoración positiva: Un 56% para las grandes empresas y el 50% para los sindicatos.

Las instituciones menos apreciadas resultaron ser los partidos políticos (37%), seguidos de las organizaciones religiosas (40%) y de los medios de comunicación (47%).

Gráfico 56. ¿Hasta qué punto está usted de acuerdo con las siguientes afirmaciones? (2011)



Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

3.8.3 Los sectores que generan más confianza: *alimentación y turismo*; los que menos: *Inmobiliaria y Banca*

La confianza en los diferentes sectores de la economía varía significativamente y ello responde en gran parte a momentos coyunturales y/o a las circunstancias del entorno económico y social en los que desarrollan su actividad.

El *Gráfico 57* nos muestra el detalle de la valoración de la confianza en los diferentes sectores, por los responsables públicos consultados, teniendo en cuenta las consideraciones de estos sobre el interés general y no solo el propio, al momento de tomar sus decisiones.

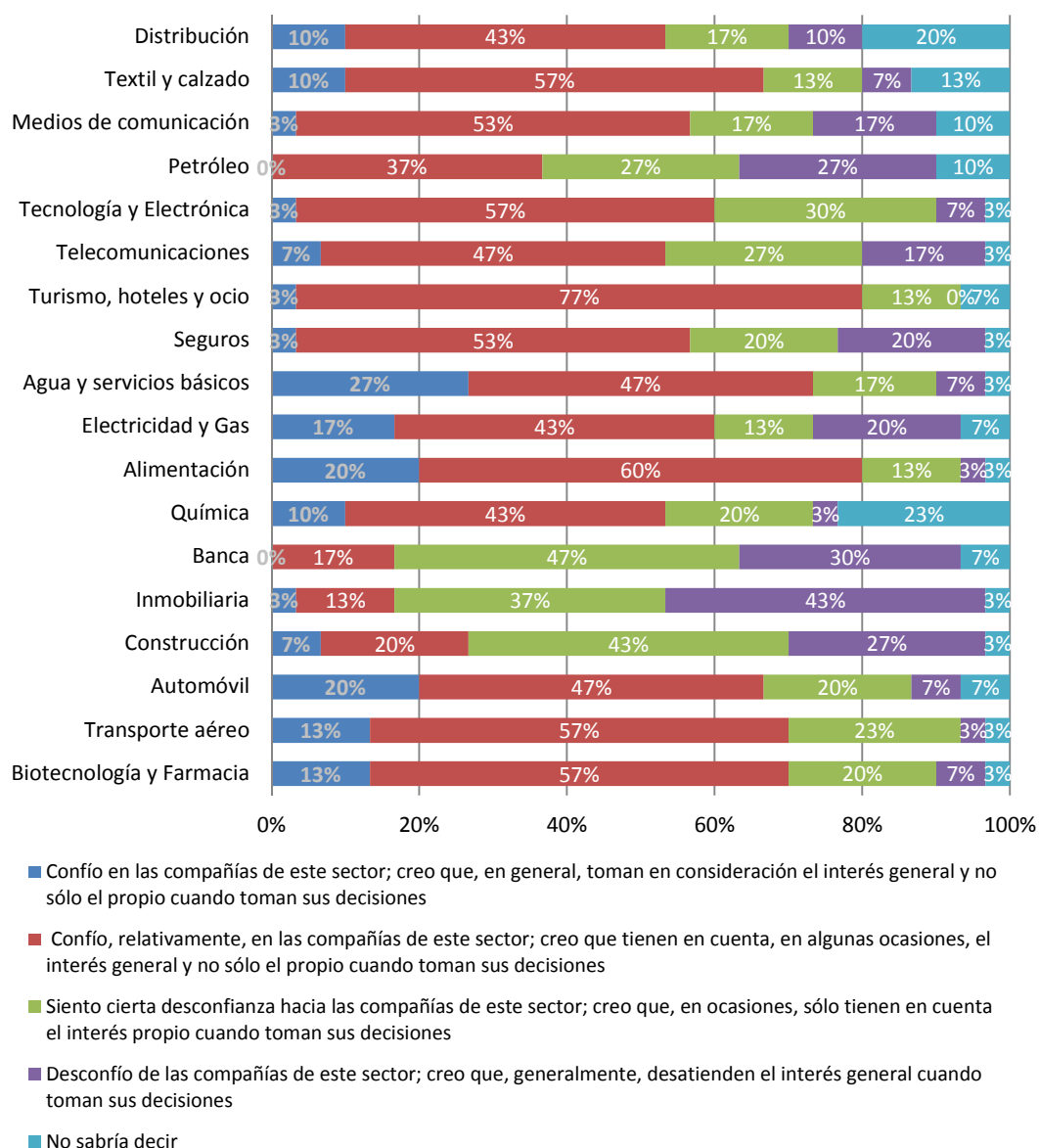
Los sectores mejor valorados por la confianza que infunden sus compañías son el de *alimentación* y el de *turismo*, ambos con un 80% de opinión positiva, que incluye tanto la confianza general en sus actuaciones como la confianza más ocasional. No obstante, el sector de *alimentación* genera mucha más confianza en todas sus actuaciones, un 20%, frente al 3% del sector de *turismo* en este mismo indicador. Estos son los sectores mejor valorados también por los encuestados del ámbito empresarial privado.

Otros sectores bien valorados, con un porcentaje de estimación positiva superior al 60% son, de mayor a menor: *Agua y servicios* (74%), *Transporte aéreo* (70%), *Biotecnología y Farmacia* (70%), *Automóvil* (67%) y *Textil y calzado* (67%). Tanto los sectores de *Electricidad y gas*, como el de *Tecnología y Electrónica*, quedaron con un 60% de valoración positiva.

El sector que más destaca, por la falta de confianza que ha generado entre los consultados, es el de *Inmobiliaria*; un 80% desconfían totalmente o sienten cierta desconfianza, siendo el 43% los que desconfían plenamente. Sobresale también, por la desconfianza generada, el sector de *Banca*, siendo un 77% los que desconfían totalmente o sienten cierta desconfianza de él, correspondiendo estos últimos al 47%. Este sector es el peor valorado también en el entorno de las empresas, seguido de *Inmobiliaria*.

Siguiendo en orden con los sectores peor valorados por la confianza que generan, aparecen el sector de la *construcción*, un 70% desconfían total o parcialmente de él, y el sector *petróleo*, con un 57% de desconfianza. Los sectores de *Medios de comunicación*, *Seguros*, *Telecomunicaciones*, *Distribución* y *Química* resultaron con porcentajes de valoración de la confianza muy similares, alrededor del 54% de confianza total o relativa.

Gráfico 57. Valoración de la confianza en las compañías por sectores (2011)



Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

3.8.4 Las cuestiones de RSC consideradas más relevantes en las Administraciones Públicas: Igualdad de género y Empleo de calidad.

El objetivo de este punto es identificar qué asuntos son considerados prioritarios por las administraciones públicas en sus agendas de responsabilidad social.

Todos los asuntos planteados fueron considerados muy o relativamente importantes por los consultados. Los porcentajes de respuestas que califican a algunos de los temas como poco a nada importantes, no superan el 8%. Así es que el orden de prioridad lo establece la calificación de “muy importante” otorgada por los entrevistados.

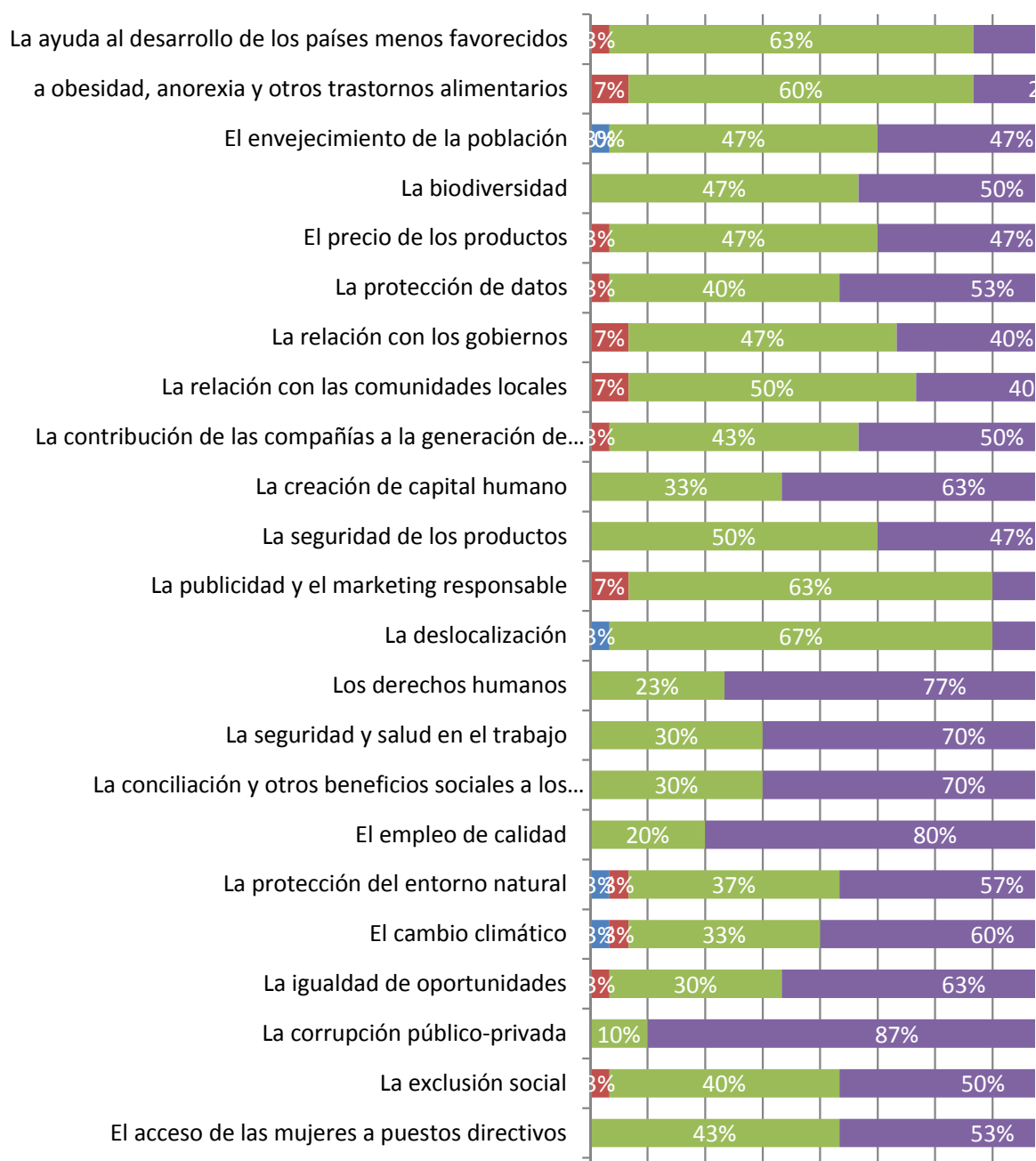
La corrupción público-privada es el asunto con mayor importancia, y el que sin lugar a dudas debe ser incluido como prioritario en la agenda de RSC de las administraciones públicas. Un 87% de los entrevistados manifiestan esta opinión, según se aprecia en el *Gráfico 58*. Por su parte, los asuntos considerados de mayor importancia en el entorno empresarial son el de Los derechos humanos y el de Seguridad de los productos, ambos al mismo nivel.

Los siguientes asuntos considerados de alta prioridad por los responsables públicos son: El empleo de calidad, con un 80% de consenso entre los entrevistados; Los derechos humanos, con un 77%; La conciliación y otros beneficios sociales a los empleados, y La seguridad y salud en el trabajo (ambos con un 70% de consenso); La igualdad de oportunidades y La creación de capital humano (ambos con un 63% de consenso); y El cambio climático (60%). Siguen en relevancia La protección del entorno natural (57%), El acceso de las mujeres a puestos directivos (53%) y La protección de datos (53%).

Exactamente la mitad de los entrevistados considera muy importantes La igualdad de género, La exclusión social, La contribución de las compañías a la generación de tejido económico local, y La biodiversidad. Y el 47% de los encuestados le dan mucha importancia a La seguridad de los productos, El precio de los productos, y El envejecimiento de la población

Los temas con menor nivel de importancia, con respecto a los antes mencionados son, en orden descendente: La obesidad, anorexia y otros trastornos alimentarios, La publicidad y el marketing responsable, y La deslocalización (todos con un 27% de importancia). Seguidos de La ayuda al desarrollo de los países menos favorecidos (30%), La integración de los inmigrantes en la sociedad española (37%), Las relaciones con los Gobiernos y con las comunidades locales (ambos con 40%). En la encuesta a las empresas también se da menor importancia a La integración de los inmigrantes a la sociedad española, La deslocalización y La publicidad y marketing.

Gráfico 58. Qué asuntos cree que deberían ser prioritarios en las agendas de RSC en las Administraciones Públicas.



Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

3.8.5 Grado de desempeño de las Administraciones Públicas en los diferentes asuntos de RS

Además de indagar sobre los temas considerados prioritarios para ser incluidos en las agendas de responsabilidad social de las Administraciones Públicas, a las personas consultadas se les

preguntó también cómo evalúan su propio desempeño en algunas actuaciones relativas a la responsabilidad social.

Los asuntos en los que los entrevistados opinan que las administraciones públicas han alcanzado el mejor desempeño, con un consenso superior al 80%, son: Los derechos humanos, donde un 20% de los encuestados considera, incluso, un desempeño excelente; seguido de La seguridad de los productos, y La seguridad y salud en el trabajo. En estos tres aspectos, también coincide la opinión obtenida de las encuestas de las empresas, sobre el desempeño de las empresas, aunque La seguridad de los productos está mejor valorada que el tema referente a Los derechos humanos.

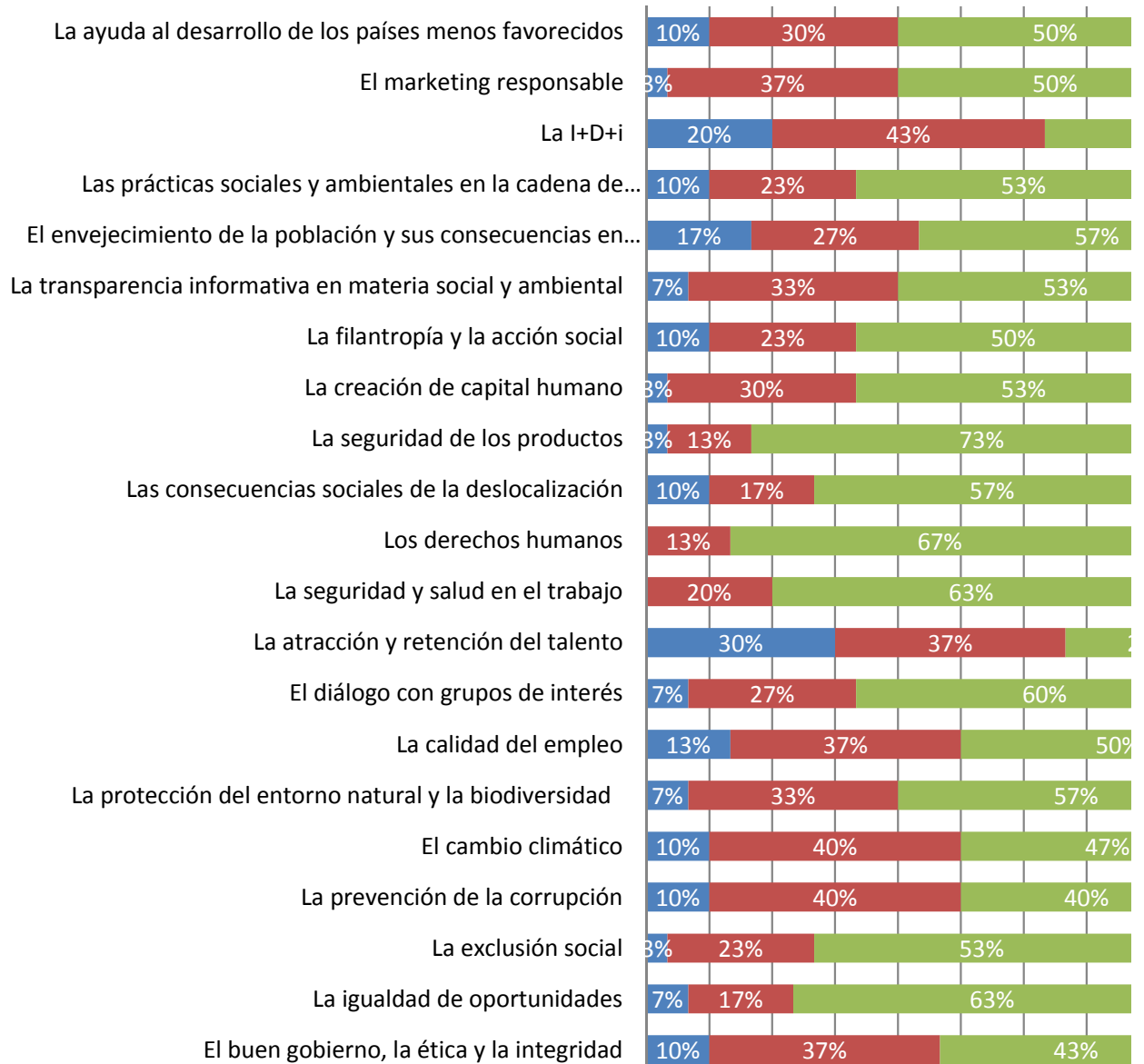
En el otro extremo aparecen los temas en los que la opinión de los consultados refleja un mayor grado de insatisfacción, por la manera como están siendo abordados por las administraciones públicas. Ellos son: La atracción y retención del talento, primero de la cola con un 30% de respuestas que manifiestan total insatisfacción; el tema de I+D+i, el cual muestra un 20% de insatisfacción total por parte de los entrevistados; y la prevención de la corrupción, tema prioritario en la agenda de responsabilidad social de las administraciones públicas según resultados de la pregunta anterior, refleja un 47% de insatisfacción relativa o total. Las respuestas de la encuesta de las empresas reflejan que el mayor grado de insatisfacción del desempeño de las empresas es con La prevención de la corrupción, seguida por El cambio climático.

Otros temas que fueron valorados positivamente, por las correspondientes actuaciones de las administraciones públicas, y que arrojaron unos resultados por encima del 60% en los niveles de satisfacción relativa o total, son: La igualdad de oportunidades (77%), La integración de los inmigrantes en la sociedad española (70%), Las consecuencias sociales de la deslocalización (67%), La exclusión social (67%), La creación de capital humano (63%), y El dialogo con grupos de interés (63%).

El siguiente grupo de asuntos obtuvo una valoración del desempeño inferior (entre el 50 y 57%), no obstante, se encuentran entre ellos temas considerados prioritarios para incluir en las agendas de responsabilidad social de las administraciones, como son: La protección del entorno natural y la biodiversidad; El envejecimiento de la población y sus consecuencias en el empleo, con un 17% de insatisfacción total; y La ayuda al desarrollo de los países menos favorecidos. Quedaron en este grupo: La filantropía y la acción social, La transparencia informativa en materia social y ambiental, Las prácticas sociales y ambientales en la cadena de

aprovisionamiento, El buen gobierno, la ética y la integridad, El marketing responsable, El cambio climático, y La calidad del empleo.

Gráfico 59. ¿Cuál cree que es el desempeño de las Administraciones Públicas en cada uno de los asuntos siguientes?



Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

3.8.6 Los académicos inspiran mayor confianza y los informes elaborados por organizaciones de consumidores son la fuente de información más fiable.

Resulta interesante conocer cuales son las fuentes de información que más credibilidad transmiten a los responsables públicos, por lo que este fue el siguiente asunto abordado.

En cuanto a fuentes de información se refiere, los informes elaborados por organizaciones de consumidores son los que mayor credibilidad infunden a los encuestados (97%), seguidos de la información elaborada por la prensa especializada (93%) y la información elaborada por ONG activistas (80%).

La información aparecida en blogs y otros formatos de internet, junto con los informes de responsabilidad social, resultaron con un porcentaje de credibilidad inferior (67% y 63% respectivamente). En lo que se refiere a los medios de comunicación, la radio es el medio con mayor credibilidad (87%), seguida de la prensa escrita (80%) y la televisión (77%).

Los encuestados confían en su totalidad (100%) en la opinión de los académicos y profesores universitarios, así también como en sus seres más cercanos, ya sea un compañero de trabajo (97%) o un amigo o familiar (90%). La confianza en un representante de ONG resultó bien valorada por un 80% de los encuestados.

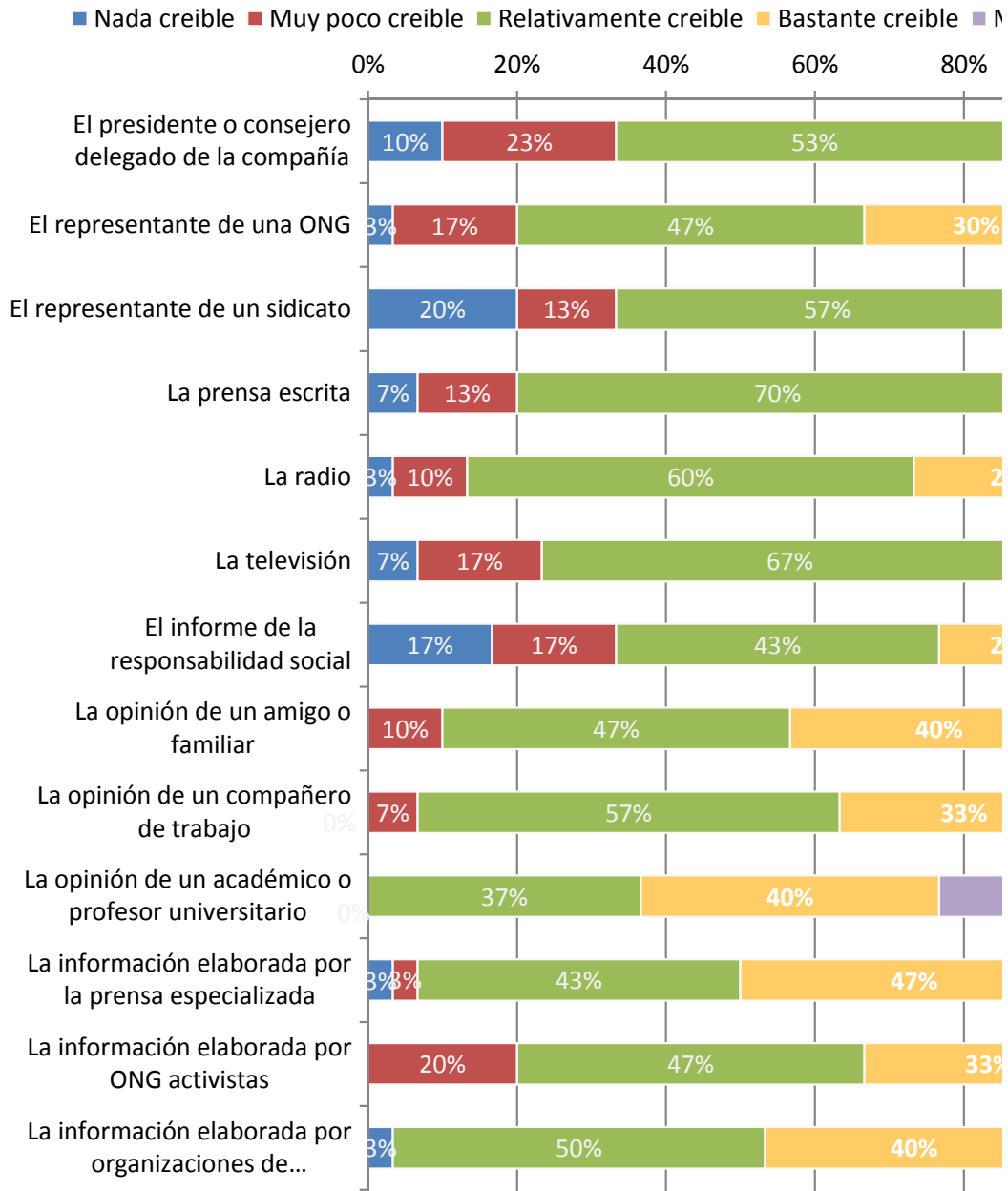
No obstante, la figura que menos confianza infunde resultó ser la del representante de un sindicato, un 33% de los encuestados la considera nada o poco creíble. Encontrándose en este mismo nivel, la figura análoga a la del presidente o consejero delegado de una compañía.

Los premios recibidos por cuestiones relacionadas con la responsabilidad corporativa obtuvieron una valoración positiva del 70% de los encuestados.

En términos generales el orden de credibilidad de las fuentes, coincide con la opinión obtenida de la encuesta en el entorno empresarial, aunque con una valoración más baja para cada una de ellas. No obstante, la credibilidad en la opinión de los académicos y profesores universitarios está prácticamente igual de bien valorada.

El informe de responsabilidad social, presenta mejor valoración en el entorno empresarial, igual que la opinión del presidente o consejero delegado de la compañía.

Gráfico 60. Indique la credibilidad que a la hora de formarse una opinión tienen las siguientes fuentes



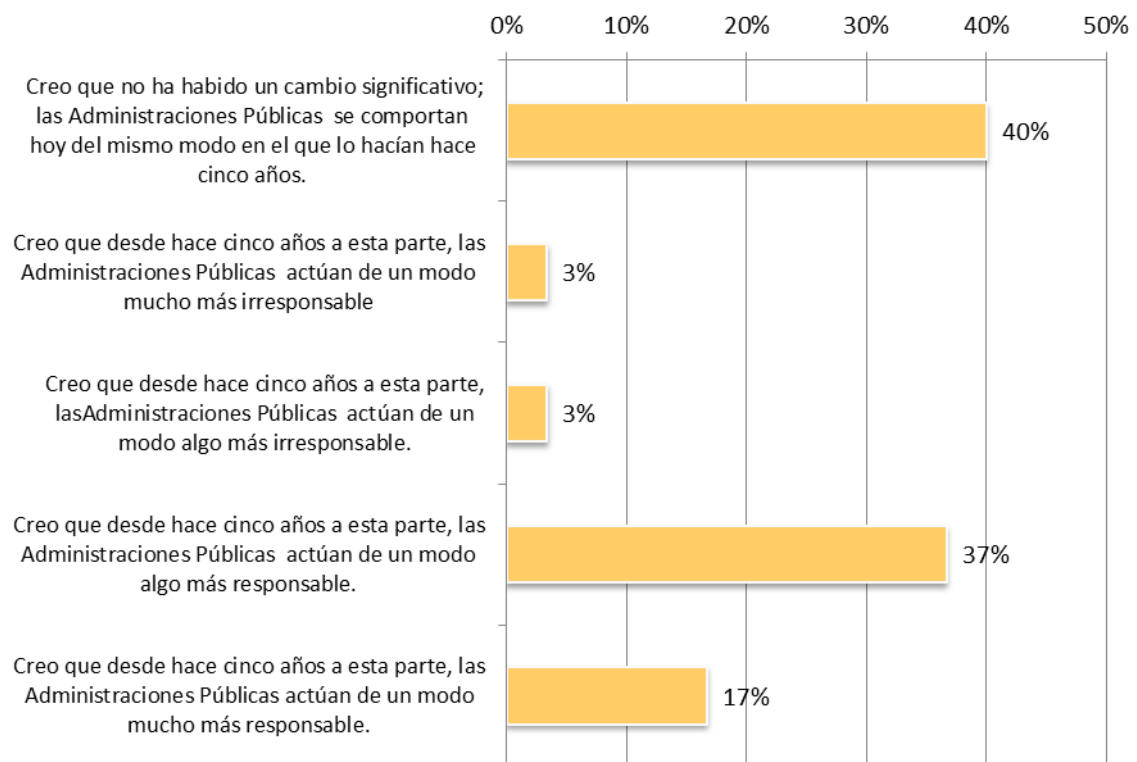
Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

3.8.7 Presente y futuro de la RSC

El *Gráfico 61* permite apreciar la opinión de los responsables públicos consultados sobre la evolución de su propio comportamiento socialmente responsable con respecto al de hace cinco años.

Más de la mitad de los encuestados, el 57%, opina que las administraciones públicas actúan en la actualidad de un modo mucho más responsable, aunque un alto porcentaje, el 40%, opina que no ha habido cambios significativos en los últimos cinco años. Apenas el 6% piensa que el comportamiento haya sido menos responsable.

Gráfico 61. Evolución de la responsabilidad de las administraciones públicas en España



Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

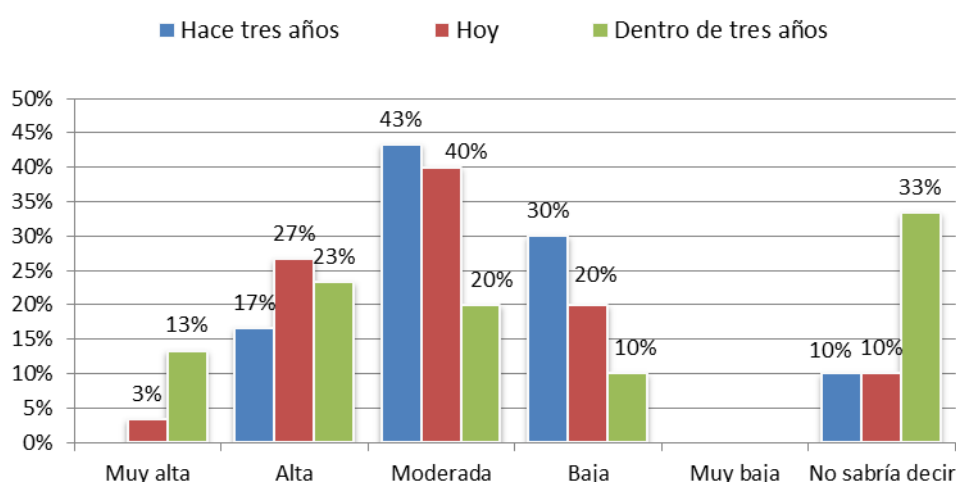
Por otra parte, en el *Gráfico 62* se aprecia la opinión de los encuestados sobre cómo ha evolucionado la atención recibida de la RSC por parte de la alta dirección en las administraciones públicas.

Según el gráfico, un porcentaje no muy alto de los encuestados (30%) opinan que al día de hoy la alta dirección en las administraciones públicas presta una mayor atención a los temas de responsabilidad social, con respecto a cómo actuaba tres años atrás, y un 46% considera que esta atención aumentará en los siguientes tres años.

Lo anterior contrasta perfectamente con las opiniones manifestadas por los encuestados, según las cuales, cada vez se desatienden menos los temas de responsabilidad social por parte de la alta dirección. Así, los resultados reflejan que hace tres años un 73% de los encuestados consideraba que la atención que se daba a estos temas era baja o relativamente baja; al día de hoy, un 60% considera que sigue siendo así, y un 30% opina que seguirá igual dentro de tres años.

Cabe mencionar que más de un tercio de los entrevistados no se atreve a manifestar una opinión sobre el tratamiento que la alta dirección de las administraciones públicas otorgue a los temas de responsabilidad social dentro de tres años.

Gráfico 62. ¿Cuál era a su juicio, la atención que recibía la Responsabilidad Social Corporativa por parte de la alta dirección en las administraciones públicas hace tres años? ¿Cuál es la atención que recibe hoy? ¿Cuál será, a su juicio, la que recibirá dentro de tres años?



Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

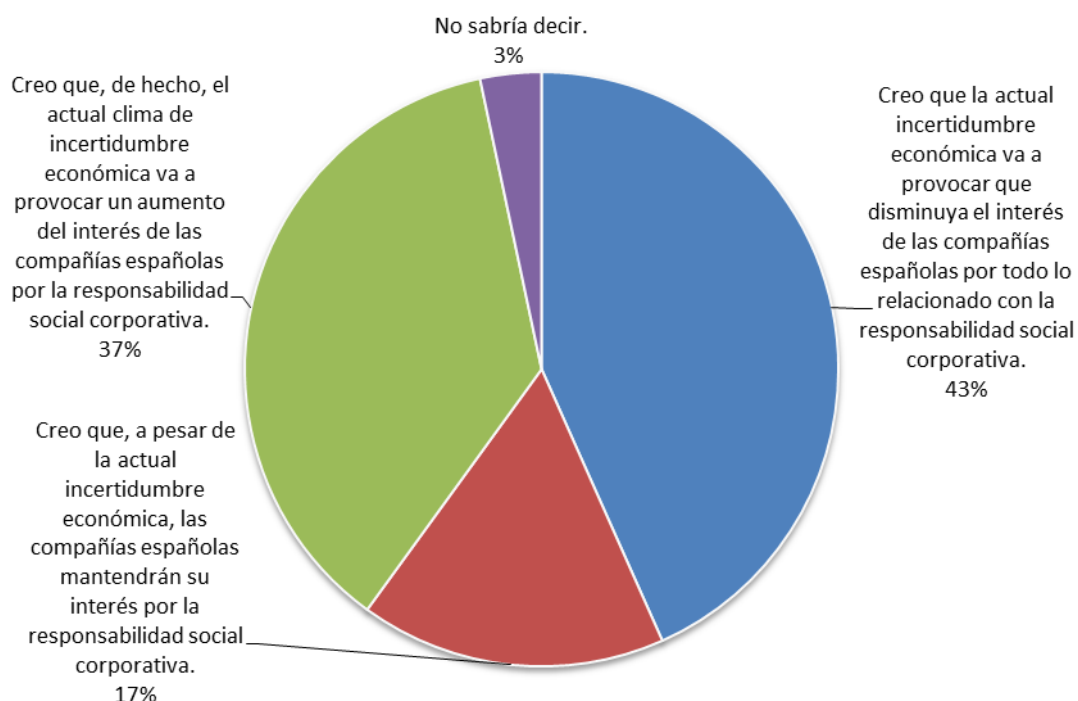
3.8.8 Confianza en el futuro de la RSC ¿Aumentará el interés a pesar de la actual situación?

Al igual que en la encuesta llevada a cabo en el sector empresarial, se ha tenido aquí también en cuenta, por su importancia y actualidad, la cuestión concerniente a cómo piensan los encuestados que influirá el clima de incertidumbre en la cultura de RS de las compañías españolas.

El resultado sobre esta cuestión no es muy positivo, un 43% de los encuestados piensa que la situación actual de incertidumbre hará que disminuya el interés de las compañías en los asuntos relacionados con la responsabilidad social corporativa, en tanto que un 37% piensa lo contrario y manifiesta una opinión optimista a este respecto.

La opinión del sector empresarial a este respecto es la misma, son más los que piensan que la actual crisis afectará negativamente el interés de las compañías en la RSC, que los que piensan lo contrario.

Gráfico 63. Cómo va a afectar el actual clima de incertidumbre económica a la cultura de la RSC de las compañías españolas



Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

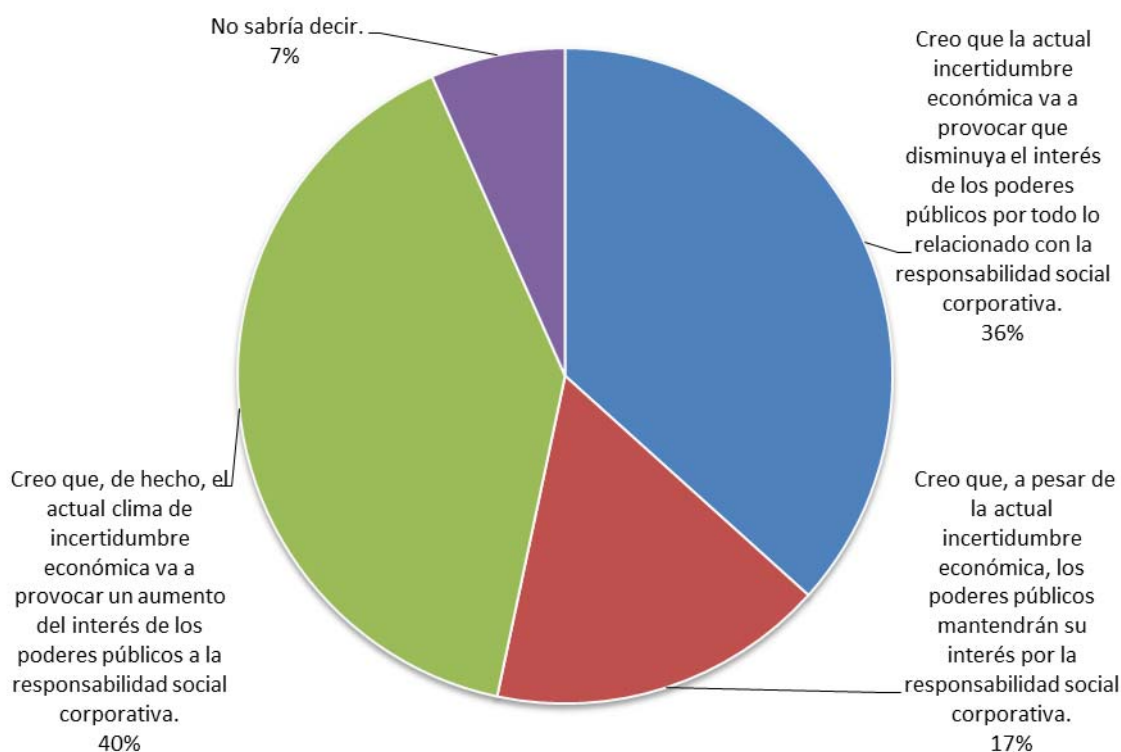
3.8.9 Los poderes públicos ¿mantendrán el interés por la RSC?

De igual forma, se ha querido conocer la opinión sobre cómo está afectando el actual clima de incertidumbre en la cultura de RSC de las administraciones públicas en España.

Aquí, no obstante, se invierten los resultados, son más los que consideran que el actual clima de incertidumbre generado por la crisis provocará un aumento en el interés de los poderes públicos por los temas concernientes a la responsabilidad social corporativa, un 40% de respuesta optimistas frente a un 36% que considera que no será así.

Al igual que en la consulta de la opinión sobre este tema en las empresas (pregunta anterior), un 17% consideran que el interés no aumentará ni disminuirá.

Gráfico 64. ¿Cómo va a afectar el actual clima de incertidumbre económica a la atención que prestan los poderes públicos a la RSC?



Fuente: Fundación Alternativas, IAES y MDK

3.8.10 Principales conclusiones de la consulta

Después de analizar los resultados de la consulta realizada destacamos las siguientes conclusiones:

- Los consultados, en general, opinan que la contribución de las empresas al bienestar de la Sociedad es positivo (94%), siendo más de la mitad los que piensan que es eminentemente positivo. El resultado obtenido en las encuestas del entorno empresarial coincide con esta opinión. Signo de un buen clima de opinión en ambos entornos.
- Las ONGs son las organizaciones más apreciadas en el entorno de las Administraciones Públicas y con una significativa diferencia del resto de las organizaciones. Van seguidas de la PYMES. En el entorno empresarial resulta a la inversa, las PYMES son mejor apreciadas que a las ONG's.
- Los sectores mejor valorados en cuanto a la confianza que infunden sus compañías son el de *alimentación*, seguido del de *turismo*. En el extremo opuesto, los sectores que infunden menor confianza son *Inmobiliaria* y *Banca*. La misma opinión se tiene en el entorno empresarial, aunque la *Banca* fue la que obtuvo la menor valoración.
- Los asuntos que, según los responsables públicos, deberían ser prioritarios en las agendas de RSC de las administraciones públicas son: La corrupción público-privada, El empleo de calidad, y Los derechos humanos. En esto se aprecian diferencias con el sector empresarial privado, puesto que en este los asuntos considerados de mayor importancia para incluir en las agendas de RSC de las empresas son el de Los derechos humanos y el de Seguridad de los productos.
- Los asuntos de RSC en los que los entrevistados opinan que las administraciones públicas han alcanzado el mejor desempeño son: Los derechos humanos, La seguridad de los productos, y La seguridad y salud en el trabajo. En estos tres aspectos, también coincide la opinión obtenida de las encuestas de las empresas.

Por otro lado, los temas en los que la opinión de los encuestados refleja el mayor grado de insatisfacción son: La atracción y retención del talento, I+D+i y la prevención de la corrupción. Este último aspecto es el que muestra mayor grado de insatisfacción en las empresas.

- Los encuestados confían en su totalidad en la opinión de los académicos y profesores universitarios, así también como en sus seres más cercanos, ya sea compañero de trabajo, amigo o familiar. En esto coincide la opinión del entorno empresarial.

En lo referente a las fuentes físicas de información, La información aparecida en blogs y otros formatos de internet, junto con los informes de responsabilidad social, son los medios con menor credibilidad. En esto no coincide la opinión de la encuesta de las empresas, en donde el informe de responsabilidad social resultó mejor valorado.

- El 54% de los encuestados considera que las administraciones públicas se comportan de manera más responsable que hace 5 años.
- El 30% de los encuestados opina que al día de hoy la alta dirección en las administraciones públicas presta una mayor atención a los temas de responsabilidad social, con respecto a como lo hacía tres años atrás, y un 46% considera que está atención aumentará en los siguientes tres años.
- El 43% de los encuestados piensa que la situación actual de incertidumbre hará que disminuya el interés de las compañías en los asuntos relacionados con la responsabilidad social corporativa, frente al 37% que opina lo contrario.

La opinión del sector empresarial a este respecto es la misma, son más los que piensan que la actual crisis afectará el interés de las compañías en la RSC (36%), que los que piensan lo contrario (31%).

- La mayoría de los encuestados considera que el actual clima de incertidumbre generado por la crisis provocará un aumento en el interés de los poderes públicos por los temas de RSC, un 40% de respuestas optimistas frente a un 36% que considera que no será así.

REFLEXIONES FINALES Y CONCLUSIONES

El informe RSC del presente año se ha abordado en un contexto de grandes dificultades económicas en el panorama europeo y español. La incipiente recuperación que parecía vislumbrarse a finales de 2010 se trunca definitivamente hacia el verano; la confianza vuelve a resentirse, con especial gravedad en el sector público y los gobiernos de algunas economías europeas, incluida la española. De nuevo, la recuperación de la confianza resulta imprescindible para la normalización económica y social y, esta vez, con especial hincapié en la del sector público.

En el plano internacional, la confianza que inspiran las empresas y los gobiernos en las 10 mayores economías del mundo ha evolucionado de forma dispar entre 2010 y 2011. En el caso de España, el índice de reputación país general de *Reputation Institute* dejaba en 2010 a nuestro país en posiciones intermedias (12º), siendo la visión más positiva la que tienen rusos, franceses e italianos, y muy destacable la peor opinión de China. De los elementos que se tienen en cuenta para conformar la reputación general, España consigue su mejor posición como país para el ocio y el entretenimiento (3º), por su estilo de vida (6º), su cultura (7º) y su entorno natural (11º); en tanto que pierde posiciones sobre todo por la percepción de la calidad de sus productos y servicios y por el reconocimiento que se tiene de sus marcas y empresas.

En el marco de la Unión Europea, el MPI de la Comisión Europea, permite situar la posición relativa de la reputación española entre los consumidores de la UE-27 en los distintos mercados de bienes y servicios en 2011, constatándose un alto prestigio en los servicios relacionados con el turismo y la restauración, deporte y cultura, ramas alimentarias y moda. La peor consideración de nuestro país se observa en los servicios bancarios y financieros, telecomunicación y automóviles.

El propósito que subyace en este nuevo informe es volver a remarcar la utilidad de la Responsabilidad Social para frenar el avance de la incertidumbre y la desconfianza, elementos que son absolutamente incompatibles con el buen funcionamiento de cualquier sistema de economía de mercado. En este sentido, se evidencian algunas señales muy positivas, aunque también hay otras que las matizan.

Así, existen estudios que revelan que el conocimiento que tienen nuestras empresas del concepto de RSE sigue avanzando con el tiempo, aunque persisten claras diferencias según el tamaño de la organización. Así, en 2010 (*Foretica*), el 97% de las empresas españolas medianas y grandes estaban familiarizadas con el término, mientras que sólo el 60% de las pequeñas lo

estaba. Sin embargo, de la encuesta que se ha realizado a las empresas españolas para este nuevo informe se concluye que la agudización de la crisis está afectando en cierto grado el progresivo desarrollo de la responsabilidad social, puesto que, con más frecuencia, las perspectivas de su evolución son algo menos positivas que en años anteriores.

Por lo que se refiere a la forma de entender la RS por nuestras empresas, se detecta que los derechos humanos, la seguridad de los productos y en el trabajo, el empleo de calidad, la igualdad de género y el precio de los productos son las cuestiones consideradas más relevantes. Hasta el momento los aspectos en los que las empresas consideran que se han logrado más avances son también la seguridad en los productos, la seguridad y salud en el trabajo y la creación de capital humano. En general, opinan que es necesario avanzar en la claridad, precisión y detalle de la información que aportan las compañías sobre las políticas de RS.

Atendiendo a los resultados de la consulta realizada en esta nueva edición a las empresas del Ibex 35, se vuelve a constatar la clara voluntad de incorporación de la RS en estas grandes empresas y la importancia estratégica que le conceden. Prácticamente todas las consultadas, están totalmente en desacuerdo con la idea de que los desarrollos de la RSE no son importantes y que se encuentran desvinculados del negocio. Además, la mayoría de ellas tienen un departamento específico de Responsabilidad Social Corporativa y, a pesar del empeoramiento de la situación del entorno, el número de personas que se ocupan de estas cuestiones se ha mantenido en términos medios y se prevé que los recursos que se dedicarán en el ejercicio próximo también se conservarán. Son clara mayoría las que señalan que, pese al clima de incertidumbre, las compañías mantendrán el interés por la RS, e incluso una cuarta parte opina que aumentará.

Considerando la opinión que tienen las empresas sobre otros agentes económicos y sociales, cabe resaltar que las participantes en la encuesta general otorgan baja credibilidad a los representantes de sindicatos y a la información de internet y la televisión. Las empresas del Ibex 35 no tienen tan mala opinión ni de los sindicatos ni del gobierno, puesto que la mayoría está parcialmente de acuerdo en que están facilitando el desarrollo de la RSE en la empresa española.

El protagonismo que ha tenido el sector público en este entorno nos ha llevado a otorgar un espacio monográfico a la Responsabilidad Social Pública, e incluso se ha llevado a cabo una consulta a responsables públicos, que nos hace posible extraer numerosas conclusiones de

interés. En general tienen una buena opinión del comportamiento de las empresas españolas respecto a su contribución a bienestar de la sociedad, aunque son mayoría los que opinan que la situación actual de incertidumbre hará que disminuya el interés de las compañías por los asuntos de RSC. En línea con la propia opinión de las empresas encuestadas en esta última edición, también son los sectores de la Banca e Inmobiliaria los que les infunden menor confianza.

Respecto al propio sector público, la opinión es optimista, puesto que más de la mitad considera que las AAPP se comportan de una forma más responsable cinco años atrás; además, un tercio considera que actualmente los altos responsables de las AAPP presta mayor atención a las cuestiones de RS y casi la mitad que aumentará en el futuro. Los asuntos que consideran prioritarios en las agendas de RS Pública son: la corrupción, el empleo de calidad y los derechos humanos, a la vez que consideran que los asuntos en los que se ha logrado menos avances son: la atracción y retención del talento, la I+D+i y la prevención de la corrupción.

Desde luego, la puesta en marcha y desarrollo de la RS en el Sector público presenta algunas peculiaridades de calado frente al caso empresarial privado.

Por una parte, en lo que se refiere a los elementos que suelen estar en la base del inicio del proceso, es decir, la toma de conciencia y la voluntad de actuar. En el caso de la empresa privada los factores externos pueden tener un importante efecto impulsor, siendo un ejemplo claro las propias exigencias de los inversores; en la empresa pública la iniciativa interna tiene un mayor peso.

Por otra parte, con líderes que no están sujetos al ciclo político se hace más fácil la difusión de la cultura RS en la empresa, por su alta capacidad de imprimir carácter y estilo a la compañía. Esto es claro en la empresa privada pero más complejo en el sector público, cuya cultura está más sujeta al ciclo político. Además, trasladar los códigos de buen gobierno a las empresas públicas tiene la dificultad adicional de depender de unos Consejos de Administración que tienen menos incentivos que los privados hacia la acción y una menor concreción de sus obligaciones. El margen de actuación del presidente y los directivos de una empresa pública está limitado por el control que ejerce el Ministerio de tutela correspondiente.

Otra peculiaridad es el tipo de empleado del sector público, cuyo personal es o se asimila mucho a los funcionarios públicos, lo que puede complicar la puesta en marcha de incentivos

que favorezcan cambios en las actuaciones de los empleados que la empresa quiera promover para mejorar en su comportamiento socialmente responsable.

Pese a lo anterior, tras la revisión realizada en el capítulo tercero resulta indiscutible que las administraciones y empresas públicas han participado en el desarrollo de la RS de forma bastante activa en los últimos diez o quince años, combinando el objetivo de su promoción en el ámbito de la empresa privada con el de la incorporación expresa en su propia gestión y principios. La Ley de Economía Sostenible, como primero de sus grandes exponentes y muy recientemente la Ley de Estabilidad y el Anteproyecto de Ley de Transparencia, son los ejemplos que mejor ilustran la voluntad por encontrar un modelo de desarrollo cuya viabilidad se basa en la responsabilidad, la transparencia de las actuaciones y la mejora continua, tanto de las instituciones privadas como públicas.

También es claro, sin embargo, que la Responsabilidad Social va más allá de los propios imperativos legales y normativos, por lo que no basta con la existencia de estas leyes y propuestas, sino que ha de ser un proceso que de verdad impregne la cultura de todos los actores y acciones que forman parte del organismo público. Para tener más garantías de éxito en este propósito, al menos a futuro, la enseñanza y formación en principios y valores de responsabilidad son esenciales. Desde esa perspectiva, el papel de las instituciones de enseñanza se llena de protagonismo. Afortunadamente, nuestras Universidades van siendo cada vez más conscientes de la necesidad de hacer explícitos estos principios y de incorporarlos tanto en las materias que imparten como en su cultura y estrategia de gestión, conscientes de la necesidad de instruir no solo en conocimientos técnicos sin también en los valores de la responsabilidad social y de actuar ellas mismas de un modo ejemplarizante.

El debate económico de la actualidad sigue centrando en buscar una salida a la crisis y adicionalmente cada vez más, en las respuestas a los problemas de la deuda soberana de los países de la Eurozona. Por ello, resulta cada vez más necesario que nuestras empresas, organizaciones y administraciones públicas, dirijan sus actuaciones no sólo a tratar de sobrevivir hoy, sino también a mejorar la sostenibilidad del modelo, y hacerlo más resistente y adaptable a las condiciones de un entorno que se modifica velocidad de vértigo, lleno de incertidumbres pero también de oportunidades. En este contexto, la introducción y el arraigo de la RS en la gestión continúa siendo un reto para todas nuestras organizaciones. Como ya señalamos en informes anteriores, sólo bajo una perspectiva de responsabilidad compartida se podrán sentar las bases necesarias para salir fortalecido de las situaciones difíciles.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABC.ES [En Línea]. *La región líder en certificación eólica, responsabilidad social y forestal*. 19/11/2011. Disponible en <http://www.abc.es/20111019/local-castilla-leon/abci-region-lider-certificacion-eolica-201110190819.html>
- AENA-AEROPUERTOS.ES [En Línea]. *Sistema de gestión ambiental del aeropuerto de Melilla*. [Ref. 16/12/2011]. Disponible en <http://www.aena-aeropuertos.es/csee/Satellite/Aeropuerto-Melilla/es/Page/1242629674328/>
- AESPA Acuerdo económico y social para el progreso de Aragón (2011). *Valoración AESPA 2008-2011*. Disponible en http://www.aragonhoy.net/index.php/mod.documentos/mem.descargar/fichero.documentos_Aespamarzo11_41b2f7b6%232E%23pdf
- CAMPANY, M. P., A. J. MARTÍNEZ HERNÁNDEZ (2008). *La Responsabilidad Social de la Administración. Un reto para el siglo XXI*. Diputación de Barcelona, febrero de 2008. Disponible en <http://www1.diba.cat/uliep/pdf/39527.pdf>
- CERSE (2011). *Informe del Grupo de Trabajo 1: El papel de la RSE ante la crisis económica: su contribución a un nuevo modelo productivo, la competitividad y el desarrollo sostenible*. Disponible en http://www.mtin.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/docs/110503_GTRUPO_DE_TRABAJO_EL_PAPEL_DE_LA_RSE_ANTE_LA_CRISIS_ECONOMICA.pdf
- CERSE (2011). *Informe del Grupo de Trabajo 2: Transparencia, Comunicación y Estándares de los Informes y Memorias de Sostenibilidad*. Disponible en http://www.mtin.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/docs/110503_GRUPO_DE_TRABAJO_DE_TRANSPARENCIA_COMUNICACION_Y_STANDARDDS_DE_LOS_INFORMES_Y_M.DE_SOSTENIBILIDADI.pdf
- CERSE (2011). *Informe del Grupo de Trabajo 3: Consumo e Inversión socialmente responsable*. Disponible en http://www.mtin.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/docs/110503_SUBGRUPO_CONSUMO_SOCIALMENTE_RESPONSABLE_documento_consenso_mayoritario.pdf
- CERSE (2011). *Informe del Grupo de Trabajo 4: La Responsabilidad Social de las Empresas (RSE), el Desarrollo Sostenible y el Sistema de Educación y Formación*. Disponible en http://www.mtin.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/docs/110503_GRUPO_DE_TRABAJO_RSE_Y_EDUCACION.pdf
- CERSE (2011). *Informe del Grupo de Trabajo 5: Gestión de la Diversidad, Cohesión Social y Cooperación al Desarrollo*. Disponible en http://www.mtin.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/docs/110503_GRUPO_DE_TRABAJO_GESTION_DE_LA_DIVERSIDAD.pdf
- CNMV (2006). *Código Unificado de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas*. Madrid, 22/05/2006. Disponible en http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/CodigoGov/Codigo_unificado_Esp_04.pdf

COM (2001) 264 final. *Desarrollo sostenible en Europa para un mundo mejor: Estrategia de la Unión Europea para un desarrollo sostenible (EEDS)*. Propuesta de la Comisión Europea ante el Consejo Europeo de Gotemburgo, 2011. Disponible en http://europa.eu/legislation_summaries/environment/sustainable_development/l28117_es.htm

COM (2005) 658 final. *Revisión de la Estrategia para un desarrollo sostenible*. Comisión europea Bruselas, 13/12/2005. Disponible en <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0658:FIN:ES:PDF>

COM (2011) 681 final (2011). *Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas*. Comisión Europea. Bruselas, 25/10/2011

COMISIÓN EUROPEA (2011). *Encuesta de Seguimiento de los Mercados de Consumo de la Unión Europea (UE-27)*. Disponible en http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms6_en.htm

ComunicarSE [En línea]. *Desarrolla un sistema de autoevaluación de empresas responsables*. 12/12/2011. [Ref. 15/12/2011]. Disponible en http://comunicarseweb.com.ar/?Extremadura_desarrolla_un_sistema_de_autoevaluacion_de_empresas_responsables&page=ampliada&id=8054& s=& page=tags

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA. *Ley 4/2009, de 14 de mayo, de Protección Ambiental Integrada*. Disponible en <http://vlex.com/vid/ley-proteccion-ambiental-integrada-248824250>

COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS. *LEY 4/2005, de 28 de octubre, de Salario Social Básico*. Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2005/12/28/pdfs/A42601-42607.pdf>

CONFIANZA ONLINE (2011). *Memoria Anual Confianza Online 2003-2010*. Disponible en http://www.confianzaonline.es/confianzaonline/MEMORIA_CONFIANZA_ONLINE_2010.pdf

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS. *Libro Blanco de la RSE*. Boletín Oficial de las Cortes generales. 4 de agosto de 2006.—Serie D. Núm. 424. Disponible en http://www.observatoriorisc.org/index.php?option=com_content&view=article&id=176%3Alibro-blanco-de-la-rse-&catid=32&Itemid=75&lang=es

CONSEJO EUROPEO (2000). *Consejo Europeo de Lisboa 23 Y 24 de marzo de 2000: "Conclusiones"*. Disponible en http://www.europarl.europa.eu/summits/lis1_es.htm

COVADONGA A. G. ET. AL. (2007). *Acciones de la Administración para promover la responsabilidad social de las empresas: El caso del país vasco*. Empresa global y mercados locales: XXI Congreso Anual AEDEM, Universidad Rey Juan Carlos, Madrid, 6,7 y 8 de junio de 2007 / coord. por Carmelo Mercado Idoeta, Vol. 1, 2007 (Ponencias), ISBN 978-84-7356-500-4, pág. 79

CRF INSTITUTO. *Top Employers España 2011*. Disponible en <http://www.topemployers.es/TopEmployersEspa%C3%B1a/TopEmployersEspa%C3%B1a2011.aspx>

CUETO, C. (2010). *La responsabilidad corporativa de los gobiernos y administraciones públicas: fundamentos y soluciones innovadoras desde el sector público local*. Cátedra Telefónica – UNED. Disponible en http://personales.ya.com/aeca/pub/on_line/comunicaciones_xivencuentroaeca/cd/40h.pdf

CUETO, C. (2011). Castellón Socialmente Responsable (Buena Práctica INAP 2010). Cátedra Telefónica-UNED, Mayo 2011. Disponible en <http://responsabilidad-corporativa.es/responsabilidad-social-administraciones-publicas/responsabilidad-social-de-las-administraciones-publicas/buenas-practicas/item/207-castellon-socialmente-responsable-buena-pr%C3%A1ctica-inap-2010>.

DECRETO Nº 55/2011, de 29 de abril, *por el que se crea la Comisión Interdepartamental de Responsabilidad Social Corporativa de la Región de Murcia*. Boletín Oficial de la Región de Murcia, Número 100. Miércoles, 4 de mayo de 2011.

EDELMAN (2011). *Edelman Trust Barometer (2011)*. Disponible en <http://www.edelman.com/trust/2011/uploads/Edelman%20Trust%20Barometer%20Global%20Deck.pdf>

ENAGAS. Responsabilidad Corporativa [En línea]. [Ref. 15/01/2012] http://www.enagas.es/cs/Satellite?cid=1146235253344&language=es&pagename=ENAGAS%2FPage%2FENAG_pintarContenidoFinal

FONDO CANTABRIA COOPERA [en línea]. *Manifiesto*. [Ref. 12/12//2011]. Disponible en <http://www.fondocantabriacoopera.org/>

FORÉTICA (2010). *Memoria 2010*. Disponible en <http://www.foretica.org/>

FORO DE EXPERTOS SOBRE RSE (2007). *Las políticas públicas de fomento y desarrollo de la RSE en España*. Disponible en http://www.mtin.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/foro_expertos/contenidos/INFORME_FOROEXPERTOS_RSE.pdf

FUNDACIÓN ALTERNATIVAS (2010). *Informe sobre la Democracia en España / 2010*. ISBN-13: 978-84-92957-16-3. Disponible en <http://www.falternativas.org/la-fundacion/documentos/libros-e-informes/informe-de-la-democracia-2010-la-erosion-de-la-confianza-y-el-bienestar-contra-la-desafeccion-version-en-espanol>

GENERALITAT DE CATALUNYA. Responsabilidad Social de las empresas RSE [En línea]. [Ref. 15/01/2012]. Disponible en http://www20.gencat.cat/portal/site/empresaocupacio/menuitem.81ac5b6b3cd746a0a6740d63b0c0e1a0/?vgnnextoid=3218cf005d9af110VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=3218cf005d9af110VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&newLang=es_ES

GLOBAL REPORTING INITIATIVE: *Guías*. Disponibles en <http://www.globalreporting.org/Home/LanguageBar/SpanishPage.htm>

GOBIERNO DE NAVARRA. *Programa de incentivación de la RSC - Navarra 2008-2011*. Disponible en http://www.navarra.es/home_es/Gobierno+de+Navarra/Organigrama/Los+departamentos/Desarrollo+Rural+Industria+Empleo+y+Medio+Ambiente/Acciones/Planes+especificos/Acciones+Industria+y+empleo/RSC/

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS (2011). *Plan Autonómico de Inclusión Social del Principado de Asturias 2009-2011*. Disponible en <https://sede.asturias.es/porta/site/Asturias/menuitem.fe57bf7c5fd38046e44f5310bb30a0a0/?vgnextoid=e4a5f1d6ff945210VgnVCM10000098030a0aRCRD&vgnnextchannel=9a2d8b2db5f4e010VgnVCM100000b0030a0aRCRD&i18n.http.lang=es>

GRUPO CORREOS. Responsabilidad Social Corporativa [En línea]. [Ref. 15/01/2012]. Disponible en <http://www.correos.es/comun/informacionCorporativa/1006.asp>

INECO. *Informe Responsabilidad Social Corporativa 2010*. Disponible en http://www.ineco.es/webineco/DOC_DESCARGABLE/RSC_Ineco_2010.pdf

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS (2011). *Contabilidad Nacional de España*. Economía, Cuentas económicas [Ref. 25/11/2011]. Disponible en http://www.ine.es/inebmenu/mnu_cuentas.htm

JUNTA DE GALICIA. *Plan estratégico de RSE 2011-2014*. Disponible en <http://rse.xunta.es/index.php/es/recursos/el-dialogo-social-en-galicia/418-plan-estrategico-de-rse-de-galicia-2011-2014>

JUNTA DE GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MADRID (2008). *Código de Buenas Prácticas Administrativas (CBPA)*. Disponible en <http://www.madrid.es/UnidadAyre/Calidad/manualesinstruccionesprocedimientos/ficheros/C%C3%B3digo%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20adm.Ayto.%20de%20Madrid.pdf>

LARIOJA.ORG [En Línea]. Responsabilidad Social en la Rioja. [Ref. 16/12/2011]. Disponible en <http://www.larioja.org/npRioja/default/defaultpage.jsp?idtab=431801>

LAVERDADDECEUTA.COM [En Línea]. *Ceuta pone en marcha el I Plan de Igualdad para empleados públicos*. 27/10/2011. [Ref. 15/01/2012]. Disponible en http://laverdaddeceuta.com/index.php?option=com_content&view=article&id=4334:ceuta-pone-en-marcha-el-i-plan-de-igualdad-para-empleados-publicos&catid=88:medio-ambiente&Itemid=459

LEY 1/2010, de 26 de febrero, Canaria, *de Igualdad entre Mujeres y Hombres*. Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2010/03/18/pdfs/BOE-A-2010-4518.pdf>

LEY 2/2011, de 4 de marzo, *de Economía Sostenible*. Disponible en www.boe.es/boe/dias/2011/03/05/pdfs/BOE-A-2011-4117.pdf

LEY 4/2011, de 6 de junio, *de medidas para potenciar inversiones empresariales de interés estratégico para Andalucía y de simplificación, agilización administrativa y mejora de la regulación de actividades económicas en la Comunidad Autónoma de Andalucía*. Disponible en www.boe.es/boe/dias/2011/06/29/pdfs/BOE-A-2011-11178.pdf

LEY 4/2011, de 31 de marzo, *de la buena administración y del buen gobierno de las Illes Balears*. Disponible en <http://boib.caib.es/pdf/2011053/mp83.pdf>

LEY 5/2006, de 10 de abril, *de regulación de los conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado*. Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2006/04/11/pdfs/A13954-13961.pdf>

LEY 6/1997, de 14 de abril, de *Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE)*. Disponible en

http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/doc.php?id=BOE-A-1997-7878

LEY 15/2010, de 9 de diciembre, de *responsabilidad social empresarial en Extremadura*. (2010010017). Disponible en <http://doe.juntaex.es/pdfs/doe/2010/23900/10010017.pdf>

LEY 26/2007, de 23 de octubre, de *Responsabilidad Medioambiental*. Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2007/10/24/pdfs/A43229-43250.pdf>

LEY 30/1992 de 26 de noviembre, de *Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común*. Disponible en http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/doc.php?coleccion=iberlex&id=1992/26318

LEY 30/2007, de *Contratos del Sector Público*. Disponible en http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/doc.php?id=BOE-A-2007-18874

LEY 39/2006, de 14 de diciembre, de *Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia*. Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2006/12/15/pdfs/A44142-44156.pdf>

LEY 39/2010, de 22 de diciembre, de *Presupuestos Generales del Estado para el año 2011*. Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2010/12/23/pdfs/BOE-A-2010-19703.pdf>

LEY 43/2006, de 29 de diciembre, de *para la mejora del crecimiento y del empleo*. Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2006/12/30/pdfs/A46586-46600.pdf>

LEY 44/2007, de 13 de diciembre, de *para la regulación del régimen de las empresas de inserción*. Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2007/12/14/pdfs/A51331-51339.pdf>

LEY 45/2007, de 13 de diciembre, de *para el desarrollo sostenible del medio rural*. Disponible en http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/doc.php?id=BOE-A-2007-21493

LEY ORGÁNICA 3/2007, de 22 de marzo, de *para la Igualdad efectiva de Mujeres y Hombres*. Disponible en http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/doc.php?id=BOE-A-2007-6115

LEY ORGÁNICA 7/2011, de 15 de julio, de *modificación del artículo 160 de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General*. Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2011/07/16/pdfs/BOE-A-2011-12266.pdf>

MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (2005). ORDEN APU/516/2005, de 3 de marzo, que dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros de 18 de febrero de 2005, *por el que se aprueba el Código de Buen Gobierno de los miembros del Gobierno y de los Altos cargos de la Administración General del Estado*. Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2005/03/07/pdfs/A07953-07955.pdf>

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO (2011). Resolución de 16 de marzo de 2011, *por la que se convocan, para el año 2011, ayudas a la implantación y desarrollo de la responsabilidad social en las pequeñas y medianas empresas: Iniciativa «RSE-PYME»*. Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2011/04/04/pdfs/BOE-A-2011-6068.pdf>

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA (2011). *Indicadores e Informes macroeconómicos* (Consulta y descarga de series). Dirección General de Análisis Macroeconómico y Economía Internacional [Ref. 25/11/2011]. Disponible en <http://serviciosweb.meh.es/apps/dgpe/BDSICE/Busquedas/busquedas.aspx>

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA (2011). *Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público*. Disponible en <http://boe.es/boe/dias/2011/11/16/pdfs/BOE-A-2011-17887.pdf>

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN (2009). *Informe sobre la actuación del Gobierno en el fomento de la Responsabilidad Social de las empresas en España. Dirección General de la Economía Social, del Trabajo Autónomo y de la Responsabilidad Social de las Empresas*. Disponible en http://www.mtin.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/090128_INFORME_RSE_Subsecretario_2.pdf

NACIONES UNIDAS (1992). *Programa 21. Conferencia de las Naciones Unidas sobre el medio ambiente y el desarrollo* (CNUMAD) (1992). Disponible en http://www.un.org/esa/dsd/agenda21_spanish/?utm_source=OldRedirect&utm_medium=redirect&utm_content=dsd&utm_campaign=OldRedirect

NACIONES UNIDAS (1999). *Pacto Mundial*. Disponible en <http://www.un.org/es/globalcompact/>

NACIONES UNIDAS (2009). *Documento final de la Conferencia sobre la crisis financiera y económica mundial y sus efectos en el desarrollo*. Asamblea General, 95ª sesión plenaria. Disponible en <http://redpuentes.org/dossier/financiero/ConferenciaONU.pdf>

OIT (1998). *Declaración sobre principios y derechos fundamentales del trabajo OIT*. Ginebra, junio 1998. Disponible en <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc86/com-dtxt.htm>

OFICINA ECONÓMICA DEL PRESIDENTE DEL GOBIERNO ESPAÑOL (2007). *Estrategia española de desarrollo sostenible*. Disponible en http://www.lamoncloa.gob.es/NR/rdonlyres/96270D48-C981-430E-8C19-352904495879/0/folleto_desarrollo_sost_DEF.pdf

ORDEN PRE/116/2008, de 21 de enero, *por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros por el que se aprueba el Plan de Contratación Pública Verde de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, y las Entidades Gestoras de la Seguridad Social*. Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2008/01/31/pdfs/A05706-05710.pdf>

PUERTODEMELILLA.ES [En Línea]. *La Autoridad Portuaria de Melilla implanta un modelo de RSC y Sostenibilidad en su gestión. 2/12/2010*. [Ref. 15/01/2012]. Disponible en <http://www.puertodemelilla.es/la-autoridad-portuaria-de-melilla-implanta-un-modelo-de-rsc-y-sostenibilidad-en-su-gestion.html>

REAL DECRETO 951/2005, de 29 de julio, *por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado*. Disponible en http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/doc.php?id=BOE-A-2005-14836

REAL DECRETO LEGISLATIVO 3/2011, de 14 de noviembre, *por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público*. Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2011/11/16/pdfs/BOE-A-2011-17887.pdf>

REAL DECRETO 1494/2011, de 24 de octubre, *por el que se regula el Fondo de Carbono para una Economía Sostenible*. Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2011/11/09/pdfs/BOE-A-2011-17631.pdf>

REAL DECRETO 2271/2004, de 3 de diciembre, *por el que se regula el acceso al empleo público y la provisión de puestos de trabajo de las personas con discapacidad*. Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2004/12/17/pdfs/A41261-41264.pdf>

RED ELÉCTRICA ESPAÑA. Responsabilidad Corporativa [en línea]. [Ref. 15/01/2012]. Disponible en http://www.ree.es/responsabilidad_corporativa/rc-compromiso_mision.asp

PARRADO S., LÖFFLER E. (2011). *Hacia una administración pública sostenible*. Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), Ministerio de Política territorial de administración pública. Madrid, 2011. Disponible en http://www.aeval.es/comun/pdf/calidad/Informe_AP_sostenible.pdf

RANSTAND (2011). *Informe Randstad Award 2011*. Disponible en <http://www.randstad.es/content/aboutrandstad/patrocinios-y-eventos/premios-awards/Informe-Randstad-Award-2011.pdf>

REPUTATION INSTITUTE (2010). *CountryRep Pulse 2010*. Disponible en <http://www.reputationinstitute.com/advisory-services/pulse-signup.php>

REPUTATION INSTITUTE (2011). *CountryRep Pulse 2011*. Disponible en <http://www.reputationinstitute.com/advisory-services/pulse-signup.php>

REPUTATION INSTITUTE (2011). *The 2011 Global RepTrak™ 100: Results and Report*. Disponible en <http://www.reputationinstitute.com/advisory-services/pulse-signup.php>

SÁNCHEZ-URÁN AZAÑA, Y. (2011). *Responsabilidad Social y Ética “Públicas” y relación laboral con el empleo público*. Universidad Complutense. Disponible en http://eprints.ucm.es/12467/2/Administraci%C3%B3n_P%C3%ABlica_y_RSE.pdf

SOCIEDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL DE CANTABRIA (SODERCAN). [Ref. 12/12//2011]. Disponible en <http://www.cantabriaresponsable.es/>

TRANSPARENCIA INTERNACIONAL (2010). *Índice de Transparencia de los Ayuntamientos 2010 (ITA 2010)*. Disponible en <http://www.transparencia.org.es/ITA%20-%202010/INDICE%20ITA%202010.htm>

VALENCIAPLAZA.COM [En Línea]. *El Puerto de Valencia impulsa la responsabilidad social con su participación en el proyecto “Acelerando la RSC en las empresas públicas”*. 03/03/2011. Disponible en <http://www.valenciaplaza.com/ver/21047/el-puerto-de-valencia-impulsa-la-responsabilidad-social-con-su-participacion-en-el-proyecto-%80%9Cacelerando-la-rsc-en-las-empresas-publicas%80-.html>

VALLAEYS, F., C. DE LA CRUZ Y P. M. SASIA (2008): *Manual de primeros pasos en Responsabilidad Social universitaria. Construyendo ciudadanía en universidades responsables*.

BID, Red Ética y Desarrollo. Disponible en

http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334_as_manual_rsu_bid.pdf

VILLORIA 2000:157-158. Citado en Gaete Quezada R. (2008). *Aplicaciones de la responsabilidad social a la nueva gestión pública*. Documentos y aportes en administración pública y gestión estatal versión On-line ISSN 1851-3727. [Ref. 1/12/2011]. Disponible en

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-37272008000200002