



Máster en Finanzas y Contabilidad Avanzada

2016-2017

Trabajo Final de Máster

**Memorias sostenibles GRI:
análisis de la información publicada por empresas españolas**

Alumna: Elena Raducanu

Tutor: José David Cabedo Semper

Castellón, 2017



Resumen

En los últimos años la divulgación sobre la Responsabilidad Social se ha expandido considerablemente. *Global Reporting Initiative* (GRI) es un organismo internacional que a través de sus directrices estimula la comunicación de esta Responsabilidad Social. El objetivo principal de este trabajo es, aparte de estudiar en profundidad las normas GRI, analizar el contenido de las memorias sostenibles realizadas con indicadores GRI en empresas que cotizan en el IBEX35. Para ello, se han utilizado los 58 indicadores GRI de los contenidos básicos generales y los 91 indicadores de los contenidos básicos específicos. Desde el punto de vista metodológico, el grado de información que, sobre cada uno de los indicadores, proporcionan las diferentes empresas analizadas, se ha medido comparando la información realmente divulgada con la que, de conformidad con los principios y normas GRI, sería esperable que publicase la empresa. Los resultados muestran que la información es muy escasa y no hay una uniformidad con respecto a la comunicación de los indicadores. Adicionalmente no existe una verificación externa de la información publicada. Es más, cuando dicha verificación se realiza, el alcance de la misma varía dependiendo de los indicadores, lo cual condiciona de un modo importante la fiabilidad de dicha información.

Palabras clave: Responsabilidad Social, Global Reporting Initiative, verificación, grado de cumplimiento.

Abstract

In the last years the divulgation on the Social Responsibility has expanded considerably. Global Reporting Initiative (GRI) is an international organization which across its directives stimulates the communication of this Social Responsibility. The principal aim of this work, apart from studying in depth the procedure GRI, is to analyze the content of the sustainable memories realized with indicators GRI in companies that quote in the IBEX35. For it, there have been used 58 GRI indicators from the basic general contents and 91 indicators from the basic specific contents. By the methodological point of view, the degree of information that on each of the indicators provide the different analyzed companies, has been measured up comparing the actual spread information which with, in conformity with the GRI beginnings and procedures, would be expectable that the company will publish. The results show that the information is very scanty and there is no a uniformity with regard to the communication of the indicators. Additionally is doesn't exist an external checkout of the published information. Even more, when the above mentioned checkout is realized its range changes depending on the indicators, which determine in an important way the reliability of the above mentioned information.

Key words: Social Responsibility, Global Reporting Initiative, auditing, degree of compliance.

ÍNDICE

1. Introducción.....	7
2. Memorias de Responsabilidad Social Corporativa	9
2.1 Marco Teórico.....	9
2.2 Verificación de los informes no financieros y Normas	12
3. Global Reporting Initiative	14
3.1 Breve Historia	15
3.2 Memorias de sostenibilidad G4.....	17
3.3 Principios	19
3.4 Contenidos Básicos y sus indicadores.....	22
3.4.1 Contenidos Básicos Generales	23
3.4.2 Contenidos Básicos Específicos	28
4. Grado del cumplimiento de los Indicadores GRI en CaixaBank, Enagás, Inditex, IAG y AENA	35
4.1. Metodología	35
4.2. Datos	37
4.3. Análisis de los Indicadores Básicos Generales	38
4.3.1 Aspectos materiales y Cobertura	42
4.3.2 La participación de los grupos de interés	56
4.4. Análisis de los Indicadores Básicos Específicos.....	62
4.4.1 Indicadores de Economía.....	64
4.4.2 Indicadores de Medio Ambiente.....	67
4.4.3 Indicadores sobre el Desempeño Social	70
5. Conclusiones.....	76
6. Bibliografía	81
Anexo 1: Puntuación de los Indicadores Básicos Generales	86
Anexo 2: Tabla de Indicadores omitidos	93
Anexo 3: Puntuación de los Indicadores Básicos Específicos.....	98

Índice de Tablas

Tabla 1: Contenidos Básicos Generales Obligatorios	23
Tabla 2: Contenidos Básicos Específicos Obligatorios	24
Tabla 3: Categorías y aspectos de la Guía	29
Tabla 4: Indicadores GRI Directrices Generales Específicos.....	29
Tabla 5: Grado del cumplimiento de los contenidos básicos generales en porcentaje	41
Tabla 6: CaixaBank, Aspectos Materiales muy relevantes para los grupos de interés y para la empresa.....	45
Tabla 7: CaixaBank, Aspectos Materiales con diferentes grados de relevancia para entidad y para los grupos de interés.	46
Tabla 8: Aspectos Materiales muy relevantes para la Inditex y para sus grupos de interés.....	50
Tabla 9: Aspectos Materiales con diferentes grados de relevancia para Inditex y para sus grupos de interés.....	51
Tabla 10: Aspectos Materiales IAG	52
Tabla 11: Asuntos Materiales AENA	56

Índice de Figuras

Figura 1: Volumen de Memorias de sostenibilidad elaboradas conforme GRI entre los años 2010 y 2015	15
Figura 2: El proceso de definición de los Aspectos materiales y su Cobertura	26
Figura 3: Representación visual de la prioridad de los Aspectos	26
Figura 4: Cumplimiento de los indicadores generales por categorías	38
Figura 5: Matriz de Materialidad CaixaBank.....	44
Figura 6: Matriz de Materialidad Enagás	48
Figura 7: Matriz de Materialidad Inditex	49
Figura 8: Matriz de Materialidad AENA	55
Figura 9: Grado del cumplimiento de los indicadores básicos generales	60
Figura 10: Volumen de indicadores no materiales	64
Figura 11: Grado del cumplimiento de los indicadores básicos específicos.....	67
Figura 12: Cumplimiento de los indicadores específicos por categorías	74

1. Introducción

En un mercado cada vez más dinámico y global, las empresas se han visto enfrentadas a un nuevo reto. El reto consiste en ser lo más transparentes y comunicar sus actuaciones realizadas en la actividad económica. El cambio climático y la protección social no solo son conceptos vinculados a la literatura específica. Han llegado a ser preocupaciones de toda la sociedad. Los impactos ambientales y sociales resultantes de la actividad económica pueden provocar desagrado tanto a los clientes como a los proveedores o directamente a la sociedad. En este sentido en el ámbito interno de la Unión Europea se proponen estrategias para un desarrollo sostenible. En otras palabras se quiere crear una mejor calidad de vida tanto en el presente como en el futuro, poniendo el acento en los riesgos del actual modelo económico que pueden alterar esta sostenibilidad.

En las acciones de las empresas para captar cuota de mercado o atraer clientes de la competencia, las estrategias se basan en crear una ventaja competitiva. A este respecto debe señalarse que, en la literatura, uno de los motivos que se han señalado como fundamentales a la hora de proporcionar información relacionada con la responsabilidad social de la empresa es la posibilidad de que ello proporcione una ventaja competitiva: las empresas, en sus decisiones estratégicas, deben tener presente no solo aspectos económicos sino también aspectos sociales y medioambientales. En este punto, las expectativas de los *stakeholders* juegan un papel importante en la toma de decisiones de los directivos cuando elaboran estrategias sociales y ambientales.

Una de las organizaciones, internacionalmente reconocidas, orientadas a promover la comunicación de la responsabilidad social es Global Reporting Initiative (en adelante nos referiremos a esta organización también como GRI). Es una organización que a largo de los años ha ido mejorando sus normas para realizar memorias sostenibles, para tratar de adaptarlas a todo tipo de empresas. Ser una empresa pequeña o grande, pertenecer a una industria u otra o estar localizada en una parte u otra del mundo ya no es un impedimento para hacer memorias sostenibles. Lo importante es tener voluntad. De momento las directrices de esta organización no son de carácter obligatorio. Hay debates sobre el tema, pero actualmente hay pocas leyes de ámbito

nacional o internacional que regulen las actuaciones de las empresas en materia ambiental y social.

Como ya se ha señalado, aparte de buscar ventajas competitivas las empresas se encuentran sometidas al control de los *stakeholders*. Y este control puede contribuir al aumento en las memorias de sostenibilidad publicadas. Recuérdese que *stakeholders* son todos los colectivos que se relacionan o tienen intereses ligados a los de las empresas. Relaciones o intereses que, en determinados casos, afectan directamente a importantes segmentos de la sociedad. Las organizaciones, parece detectarse, se involucran cada vez más en hacer este tipo de informes a pesar de ser de carácter voluntario. Ahora bien, una cuestión sobre la que merecería la pena reflexionar es a relativa a la profundidad y a la fiabilidad de la información que las empresas divulgan en este tipo de informes. No debemos quedarnos solo en el hecho de si tal o cual empresa pública una memoria sostenible. Debemos saber si ha divulgado toda la información que debería publicar y si dicha información puede considerarse fiable.

En línea con las anteriores ideas el objetivo del presente trabajo es doble. Por un lado, estudiar las normas de la Global Reporting Initiative. Y por otro, analizar el contenido de las memorias elaboradas, por empresas españolas, de conformidad con dichas normas. Se quiere analizar la calidad de la información que proporcionan las entidades en relación con los indicadores que propone la GRI.

El resto del trabajo se ha estructurado en cuatro apartados. En el siguiente (apartado segundo), se desarrolla el marco teórico del estudio y las normas de verificación de los informes no financieros. Se revisa la literatura de los temas abordados. El estudio se ha enfocado hacia los resultados de transparencia y comunicación de la Responsabilidad Social Corporativa. Se aborda el concepto de Responsabilidad Social Corporativa. Y se explica la comunicación de la responsabilidad social a través de memorias sostenibles y su utilidad. También se analizan las herramientas de verificación externa en las memorias de sostenibilidad.

En el apartado tres se analizan las directrices de Global Reporting Initiative para realizar memorias sostenibles. Se parte de una breve historia sobre la organización. Y se describen las características de una memoria sostenible conforme a dichas directrices. Se amplía el apartado con un resumen de los principios. Y se profundiza en los indicadores de sostenibilidad marcados por la entidad.

En el cuarto apartado se muestra la metodología, datos y resultados del análisis llevado a cabo. En este análisis se aprecian y resaltan las diferencias y similitudes en la comunicación de la información encontradas en las memorias de sostenibilidad. Desarrollamos el análisis para cada grupo de indicadores propuestos por GRI.

Y el último de los apartados recoge las principales conclusiones del trabajo, así como el alcance de las mismas y futuras líneas de investigación que podrían desarrollarse.

2. Memorias de Responsabilidad Social Corporativa

2.1 Marco Teórico

Encontramos un abanico de definiciones sobre la Responsabilidad Social Corporativa. Hasta 37 definiciones se han encontrado en algún estudio (Carrol y Shabana, 2010:89). A continuación se muestran dos de ellas. La Comisión Europea (2011:7) define la Responsabilidad Social Corporativa como “la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad”. El Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (2017) en su página web. Define: “La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es una forma de dirigir las empresas basada en la gestión de los impactos que su actividad genera sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general”.

No hay una definición estándar sobre la Responsabilidad Social Corporativa, de aquí en adelante RSC. Sin embargo podemos subrayar que engloba normas y ética. El marco de actuación de las organizaciones en materia de responsabilidad social se encuentra “entre **dos aguas**, entre la legalidad impuesta y moralidad libremente aceptada” (Navarro, 2012:49). Las empresas primero tienen que respetar la ley y después enriquecer las normas, ir más allá, si quieren ser catalogadas como empresas socialmente responsables.

En los últimos años las empresas se han visto comprometidas con nuevas normas de ética empresarial. Tienen responsabilidad sobre las consecuencias de sus acciones en materia de sostenibilidad (Ivanisevic & Stojanovic 2015). Y están obligadas de una forma indirecta a ofrecer información sobre lo que se denomina “triple bottom line”

(aspectos económicos, sociales y medio ambientales). Esta información sirve para comunicar a los *stakeholders* sus resultados (Kristofik, 2016).

El concepto 'The Triple Bottom Line', es introducido por John Elkington en 1994, en relación con el desempeño de la empresa que se realiza en tres dimensiones: económica, social y medio ambiental. Henriques & Richardson (2013) afirman que es la clave para el éxito de las empresa en un mercado cada vez más dinámico y globalizado. En primer lugar las empresas deben complacer a los accionistas, empleados y clientes. Al mismo tiempo deben respetar la ley y tener un comportamiento ético. Carrol y Shabana (2010) sostienen que la RSC contempla una cuarta área, la discrecional (o filantrópica) que implica contribuir con recursos a la comunidad y mejorar la calidad de vida.

Las empresas que contemplan aspectos de RSC consiguen crear valor para la organización y mejoran en competitividad (Porter y Kramer, 2006). La OCDE (2011) en la misma línea asocia el aumento de beneficio a raíz de esta mejora de competitividad. La RSC está vista como una estrategia de diferenciación, amparada cada vez por más empresas (McWilliams & Siegel 2001). No obstante esta estrategia debe ser enfocada en hacer las cosas mejor que tus competidores (Porter y Kramer, 2006), por ejemplo, satisfacer mejor las necesidades de los clientes. En este contexto el éxito de una empresa está relacionado con los objetivos, motivaciones y necesidades de los grupos de interés con quien se relaciona (Friedman et al. 2004). Porter y Kramer (2006) argumentan que hay una relación de *Feedback* entre la empresa y la comunidad, fortaleciéndose mutuamente.

Pero no todo lo que reluce es oro. Invertir en acciones sociales y medioambientales supone un coste. No es fácil implementar la RSC; sobre todo para las pequeñas y medianas empresas supone asumir altos costes (Ciliberti et al. 2011). Encontramos estudios donde se afirma que la RSC no influye en el beneficio de la empresa (Pava & Krausz 1996, McWilliams, Siegel & Wright, 2006). En la misma línea otros trabajos alegan que las organizaciones no publican la responsabilidad social por no contribuir a los resultados económicos (Maignan, 2001, Jones, Comfort and Hillier, 2006). No obstante tenemos que reconocer que las teorías y las investigaciones en materia de RSC desvían la balanza hacia a los estudios que recalcan los beneficios.

La rendición de cuentas (concepto relacionado con la transparencia) es la capacidad de la empresa de ofrecer información a la sociedad sobre el compromiso social

asumido. Cuando hablamos de rendición de cuentas no solo hacemos referencia a información de estados financieros y contables. Además se debe proporcionar información sobre actuaciones relacionadas con la RSC. La información tiene que ser “verdadera y completa, comprensible e inteligible, pública y fácilmente accesible” (Navarro, 2012:106). La condición de verdadera y completa se cumple cuando no se omite información sobre aspectos menos favorables. Una información comprensible e inteligible es una información fácil para todas las partes interesadas no solo para expertos financieros. Pública y fácilmente accesible es la tercera condición de la información y se consigue cuando las empresas utilizan canales de información para llegar a público en general.

En la literatura encontramos múltiples beneficios que se alcanzan con la difusión de la RSC. Uno de ellos es el aumento de productividad y del beneficio. La comunicación sobre la RSC es una forma de diferenciación de la empresa y ayuda a los clientes a diferenciar productos con atributos de RSC (McWilliams & Siegel 2001). Por otro lado se alcanza una mejora en la reputación (Breva y Mut, 2012; Fuertes y García, 2013). Son los grupos de interés los que reclaman la información de responsabilidad social (Kristofik, 2016). A los *stakeholders* les interesa que tipo de información proporcionan las empresas y son adversos ante una comunicación manipuladora o engañosa (Du, Bhattacharya & Sen 2010). Por otro lado las organizaciones deben identificar qué grupos de interés son más importantes para su negocio (Bazillier & Vauday 2014).

La comunicación de la RSC sirve para disminuir la desconfianza de los grupos de interés. La información se puede enfocar en la implicación de la organización en aspectos sociales o en los resultados obtenidos a raíz de esta participación (Du, Bhattacharya & Sen 2010). Por esta razón muchas empresas en sus estrategias de diferenciación optan por difundir las acciones sociales y como las realizan. La RSC es el compromiso de la organización en el beneficio de la sociedad y del entorno y una buena estrategia de comunicación determina su progreso (Bazillier & Vauday 2014). Sin lugar a dudas una comunicación eficiente y periódica refuerza la relación con los grupos de interés, por ejemplo con: los clientes, empleados, comunidad o entes públicos.

La información sobre aspectos de RSC se puede plasmar vía memorias de sostenibilidad. Hasta hace poco tiempo no era una información de carácter obligatorio como los informes contables- financieros (balance, cuentas de pérdidas y ganancias, memoria) y todo al contrario ha sido de carácter voluntario para todo tipo de

organización. No obstante, la Unión Europea (2014) modificó la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta la divulgación de la información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos. Los informes no financieros son de obligado cumplimiento a partir del ejercicio económico 2017 para empresas de interés público y con más de 500 empleados; así lo recoge art. 19 bis de la Directiva 2014/95/UE de 22 de octubre de 2014.

Las Memorias de Sostenibilidad son informes que contienen aspectos de sostenibilidad definidos bajo unos indicadores. Son de mucha utilidad para las partes interesadas pero a menudo se presentan dificultades para entenderlas. En los últimos años se ha reclamado una unificación de la información no financiera (Fortanier et al. 2011, Sherman and DiGuilio, 2010). Si los datos están unificados se pueden comparar con los datos de otras empresas (McWilliams, Siegel, & Wright, 2006, Rahim & Idowu 2015). Además de la comparabilidad de los informes de sostenibilidad, la transparencia también ha sido criticada (KPMG, 2013). Es imprescindible recalcar que este trabajo se centra en las memorias sostenibles de Global Reporting Initiative una organización que con sus indicadores busca paliar estas dificultades.

2.2 Verificación de los informes no financieros y Normas

La verificación externa de los informes no financieros proporciona credibilidad de las actuaciones de sostenibilidad de la empresa (Moneva, 2005). Sin lugar a dudas, aumenta la confianza ante los grupos de interés de las mejoras en materia de sostenibilidad (Heras et al. 2006). Además una empresa responsable socialmente se puede proteger ante un posible riesgo reputacional demostrando que viene actuando de forma responsable (Rahim & Idowu 2015).

Las normas más destacadas de verificación a nivel internacional son: la Norma ISAE 3000 y la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000AS. La última revisión de la norma ISAE 3000 se realizó en 2013 y ha sido publicada por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB). Esta norma ofrece a las firmas de auditoría en la revisión de información no financiera el marco teórico de los principios y los procedimientos para seguir. La verificación se puede realizar en dos niveles de aseguramiento, razonable y limitado. Así lo recoge la Guía de actuación 21: *Guía de actuación sobre trabajos de revisión de informes de responsabilidad corporativa* (2008).

El nivel de aseguramiento razonable consiste en reducir el riesgo hasta que se permita una conclusión de seguridad positiva, según se especifica en la Guía 21 emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJE) en 2008. El otro nivel de aseguramiento es inferior al de aseguramiento razonable y es un nivel limitado. En este caso se reduce el riesgo hasta que se permita una conclusión de seguridad negativa.

En la misma Guía 21 se menciona que dado el nivel de información que se presenta en los informes y su complejidad el nivel de aseguramiento razonable se puede asignar a indicadores concretos y en ciertas condiciones. Estas condiciones se dan cuando forman parte del proceso efectivo de la organización, cuando se pueden medir en más periodos y cuando están bajo el control interno. Con estas razones la Guía 21 considera dejar de lado la verificación razonable y poner énfasis en los procedimientos que se deben realizar por parte de auditores en la verificación de alcance limitado.

La Norma AA1000AS de *AccountAbility* (2008) en la misma línea que la norma anterior se dirige a los procedimientos de verificación de los informes no financieros. Se verifica la aplicación de los principios de la Norma de Principios AA1000APS y la calidad de la información proporcionada. Del mismo modo que en la Norma ISAE 3000 la Norma AA100AS tiene dos tipos de verificación, de Tipo 1 y de Tipo 2.

El aseguramiento de Tipo 1 de la verificación consta en comprobar que se cumple los principios. En este procedimiento el proveedor de la verificación no está sometido a una conclusión sobre la fiabilidad de la información. Solo presenta los resultados las conclusiones sobre el cumplimiento de los principios.

El aseguramiento de Tipo 2 además de la verificación de Tipo 1 consiste en evaluar la fiabilidad de la información. Este tipo de evaluación contempla las declaraciones de los directivos sobre las actuaciones en materia de sostenibilidad y reforzada con una revisión exhaustiva. El aseguramiento también puede ser alto o moderado dependiendo de las evidencias obtenidas y del alcance de la revisión. Es obvio que un aseguramiento alto ofrece a los usuarios una confianza alta.

Hemos visto que las memorias de sostenibilidad no tienen carácter obligatorio solo las que se publican a partir de 2018 y en aquellos casos donde las organizaciones

alcanzan ciertos requisitos. Evidentemente la verificación de estos informes tampoco tiene carácter obligatorio. Sin embargo una verificación aumenta la confianza de los grupos de interés. En un escenario donde se fomenta la comunicación de la responsabilidad social las normas no están para entorpecer esta voluntad de informar. Y todo al contrario, el objetivo es de apoyar a los usuarios. De mismo modo, los proveedores de aseguramiento pueden utilizar cualquier norma descrita anteriormente incluso combinarlas.

3. Global Reporting Initiative

Global Reporting Initiative de aquí adelante GRI, es una organización sin ánimo de lucro fundada en 1997 en Boston, que en 2002 se trasladó a Ámsterdam. Es un centro oficial que colaboradora con el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).

GRI en su página web se define como una organización internacional independiente que ayuda a las empresas, gobiernos y otras organizaciones a comprender y comunicar el impacto de los negocios en temas críticos de sostenibilidad como el cambio climático, los derechos humanos, la corrupción y muchos otros.

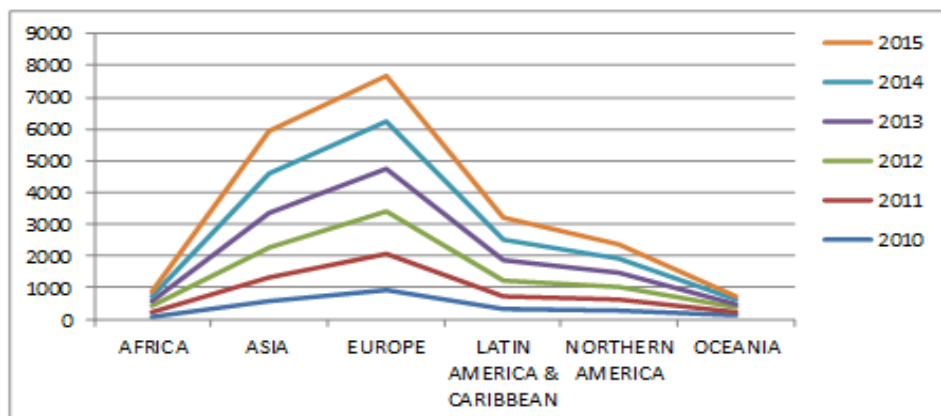
La propuesta de GRI no puede clasificarse estrictamente de norma de Responsabilidad Social (RS), sino que se trata de una propuesta centrada en la información suministrada, y que de hecho correspondería a una de las últimas fases en un proceso de implantación de la RS, y que es la fase de la revelación pública” (Vidal y Morrós 2014:118).

La visión de GRI es que todas las empresas introduzcan la sostenibilidad en sus estrategias y su misión es crear un marco de estándares de sostenibilidad que pueda llevar a los directivos de todo el mundo a tomar decisiones hacia a una economía sostenible. GRI ofrece apoyo y medios para las empresas que quieren elaborar Informes Sostenibles.

En la figura 1 podemos ver una distribución por continentes de las empresas que han presentado memoria de sostenibilidad en base a la metodología propuesta por GRI. Se puede observar que lo aplican empresas de todo el mundo. Podemos decir que se

cumple uno de sus propósitos, y año tras año las organizaciones se involucran más en hacer informes de sostenibilidad GRI. Las empresas de Europa son las que más se vuelcan en informar sobre sus actuaciones de RSC.

Figura 1: Volumen de Memorias de sostenibilidad elaboradas conforme GRI entre los años 2010 y 2015



Elaboración propia: fuentes GRI 2017

3.1 Breve Historia

En el año 2000 se elaboran las primeras Directrices y se constituyen la base para la construcción de informes de sostenibilidad. Después de dos años, en la Cumbre Mundial de Desarrollo Sostenible se lanza el segundo cuerpo de Directrices, G2. A lo largo de los años GRI mejora las Directrices debido al aumento de la demanda. La tercera generación de Directrices, G3 lanzada en 2006 abre un nuevo camino con la participación de diferentes partes interesadas. En la elaboración colaboran más de 3000 expertos provenientes de empresas, sociedad civil y movimiento obrero. En 2011 se presenta una actualización de G3 conocida como G3.1. Es una ampliación en informes sobre comunidad y derecho humano.

Las primeras Directrices Sectoriales se publicaron en 2008 para el Sector Servicios Financieros. El objetivo de las Directrices Sectoriales es englobar factores de sostenibilidad específicos para cada industria. El siguiente año se redactan directrices para el sector eléctrico. La primera Guía en unión con ISO 26000 se elaboró en 2010. En el mismo año se emitieron Directrices Sectoriales para los sectores de Alimentos y ONG. Para sectores como Minería y Metales, operadores aeroportuarios, Urbanización e Inmuebles se emitieron en el año 2011.

Las últimas Directrices Sectoriales se publican en el año 2013 para sectores como Petróleo y Gas, Medios y Organizadores de Eventos. En ese mismo año se lanza la última versión de Directrices G4, que contempla dos partes: Principios, contenidos básicos y Manual de Implementación. En su desarrollo participaron representantes de empresas, sindicatos, auditores, expertos en diversos campos, mercados financieros, la sociedad civil y colaboraron reguladores y agencias gubernamentales de varios países. A partir de 31 de diciembre de 2015 todas las empresas que publican memorias sostenibles en conformidad con GRI están obligadas a utilizar las Directrices G4.

Las Directrices están redactadas en concordancia con acuerdos internacionales sobre aspectos ambientales, sociales y económicos, para que de este modo se puedan elaborar informes acorde con normas de sostenibilidad: por ejemplo, existen vinculaciones con los Diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con las normas ISO 26000 o con normas AA1000 de AccountAbility.

En Octubre de 2016 el Consejo de Normas de Sostenibilidad Global (GSSB) introduce nuevos estándares con respecto a la Guía G4. Las nuevas Normas GRI incluyen todos los conceptos principales del GRI G4. La organización afirma que es un formato más flexible, los requerimientos son más claros con un vocabulario más simple. El nuevo formato aborda dos bloques: *Universal Standards* y *Topic-specific Standards*. El primer bloque reúne tres apartados universales, el 101, 102 y 103 que se denominan respectivamente *Foundation*, *General Disclosure* y *Management Approach* y que deberán ser usados por cualquier organización que quiera reportar según GRI. Y el segundo bloque aborda información sobre 33 indicadores específicos relativo a temas económicos, ambientales y sociales, el 200, 300 y 400. Sobre la información del segundo bloque las organizaciones deberán informar solo sobre aquellos aspectos materiales identificados.

Por no ser objeto del presente estudio no seremos muy extensivos a la hora de pormenorizar las diferencias entre las Directrices G4 y las nuevas Normas GRI. Solo queremos mencionar algún aspecto sobre el nuevo formato, como el hecho de que se eliminan duplicaciones en la información requerida y se amplían las explicaciones y aclaraciones como por ejemplo sobre el alcance. Los nuevos estándares se aplicarán en las memorias que se publiquen a partir del 1 de julio de 2018. No obstante, GRI anima a utilizarlos en la elaboración de sus memorias de forma inmediata.

3.2 Memorias de sostenibilidad G4

Un aspecto importante de la G4 es la unificación de los datos de sostenibilidad estratégica con datos económicos. Las memorias de sostenibilidad de GRI tienen su base en la “*Triple Bottom Line*”. Quiere decir que los informes reflejan la relación entre los tres aspectos de la sostenibilidad: económicos, medioambientales y sociales. La parte económica no se centra en la situación financiera de la empresa. Abarca el impacto de las organizaciones en la situación económica de los grupos de interés y en los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales. Los aspectos medioambientales contemplan minimizar riesgos, reducir o eliminar impactos ambientales resultantes de la actividad. Y la parte social recoge actuaciones en acuerdo con las expectativas de la sociedad.

El objetivo de GRI con la última propuesta es promover la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño, sector o ubicación. El propósito de GRI con la versión G4 respecto a las anteriores versiones, es facilitar su uso para elaborar memorias sostenibles. De este modo las organizaciones pueden enfocar aspectos de sostenibilidad que interesen a los *stakeholders*. También trata de atraer a las pyme,s que podrán realizar un informe más simple por no tener unos impactos de igual complejidad a los de las multinacionales.

Informes fáciles de comprender y que se puedan comparar es otro de los propósitos de GRI. Es importante para los grupos de interés poder comparar la información de diferentes empresas. La guía G4 se puede utilizar a nivel mundial y las empresas pueden ofrecer memorias sostenibles estándar y transparentes. La transparencia ayuda a los grupos externos e internos a entender el proceso mediante el cual se ha determinado el contenido de la memoria. Una información eficiente y verosímil y que se puede comparar ha sido el reto de GRI después de recibir algunas críticas respecto a la G3. Uniformizar a nivel internacional el contenido y los sistemas de medida en las memorias de sostenibilidad mejora la calidad de la información para los grupos interés.

Se eliminan los niveles de aplicación A, B y C utilizados en modelo G3.1, que son clasificaciones en función del alcance de requerimientos en la memoria, siendo A la versión con máximo de información. GRI había recibido críticas de ser confundidos los

niveles de aplicación como una opinión sobre la calidad de la memoria. Para eliminar estas confusiones GRI elabora unas directrices en el modelo G4 según las cuales las memorias deben estar elaboradas “de conformidad” con dos opciones, Esencial y Exhaustiva. También se elimina el signo “+” antes de los niveles (ej. +A, +B, +C) que significaba que la memoria había sido comprobada por expertos externos. En el nuevo formato G4 esta información la recoge el índice G4-32. Al final del informe, se elabora una tabla con todos los indicadores GRI utilizados. En la misma tabla se mencionan las referencias de páginas donde se encuentra cada indicador en la memoria y la verificación externa si procede.

Cabe destacar también otro aspecto sobre la verificación externa de la memoria. GRI no asume la verificación de los datos y no establece exigencias respecto a quién puede hacer auditoría externa. Solo recomienda la verificación externa y no es un requisito obligatorio para validar la conformidad de la memoria con la Guía. Respaldo la información con documentos sí es obligatorio para las organizaciones. GRI considera que la verificación externa más rigurosa la realizan los grupos de interés. En otras palabras, cuando menos verificación externa por parte de profesionales menos credibilidad ante *stakeholders*. Por eso es obligatorio que las empresas guarden toda la documentación. Es necesario que los grupos de interés tengan certeza que toda la información de la memoria está documentada y que se puede verificar.

GRI con la última versión ofrece a las empresas la posibilidad de elegir la opción que mejor se adapte a sus necesidades. Se pueden hacer memorias sostenibles “de conformidad” con la Guía G4 de acuerdo con dos métodos, opción **Esencial** y opción **Exhaustiva**. La opción **Esencial**, engloba información de los resultados de la organización relacionados con la actividad económica, ambiental, social y de gobierno. Y la opción **Exhaustiva** amplía la información de la parte **Esencial**, incorporando nuevos indicadores relacionados con la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de las organizaciones.

Tanto en una opción como en la otra los indicadores GRI se clasifican en contenidos básicos generales y específicos. Los contenidos básicos generales corresponden a todas las organizaciones. Y sirven para ofrecer una información general de la empresa. Están segmentados en siete apartados: Estrategia y análisis, Perfil de la organización, Aspectos materiales y su alcance, Participación de los grupos de interés, Perfil de la memoria, Gobierno, y Ética e integridad. Contenidos básicos específicos: como el propio nombre indica, contiene información de sostenibilidad específica que está

clasificada en tres áreas: económico, medioambiental y social. Desarrollamos contenidos básicos y sus indicadores de sostenibilidad más adelante.

Para las organizaciones que realizan memorias que no cumplen con todos los requisitos “de conformidad” y solo informan sobre algunos de los contenidos básicos, GRI solo requiere que se comunique en la memoria junto con una lista de los contenidos básicos utilizados y su localización en la memoria de la organización.

Otro aspecto importante sobre las memorias GRI es que la omisión de información obligatoria se tiene que justificar. Solo es justificable si la información es confidencial, existen prohibiciones legales o no están al alcance de la empresa en momento de fabricación la memoria. Las organizaciones tienen que tener en cuenta que la omisión de contenidos básicos los puede llevar a una memoria que no es “de conformidad”.

GRI ofrece facilidades para elaborar memorias. Si existen datos relacionados con los contenidos básicos obligatorios mencionados en otros documentos oficiales o de carácter voluntario, tales como los informes anuales y memorias, no hace falta incluir de nuevo estos datos. Solo se debe hacer referencia al lugar donde se puede encontrar la información.

Como vamos diciendo, la Guía G4 como novedad contempla dos partes. Una parte está basada en principios e indicadores que las empresas pueden utilizar para identificar su desempeño social, económico y medio ambiental. Y otra parte es la metodología de aplicación de los principios e indicadores.

3.3 Principios

En la *Guía para la Elaboración de Memoria de Sostenibilidad- Principios y Contenidos Básicos* encontramos la utilidad y la obligatoriedad de los principios “Los Principios de elaboración de memorias son fundamentales para lograr la transparencia y, por tanto, todas las organizaciones deben aplicarlos cuando elaboren sus memorias de sostenibilidad”. GRI (2015a:16).

GRI considera los Principios un elemento básico en la elaboración del informe aportando a los lectores información transparente que les permita tomar decisiones oportunas. La clave de una memoria sostenible se encuentra en la calidad de la información y no la cantidad. Los Principios elaborados por GRI son de aplicación

obligatoria y marcan las pautas que se deben seguir para realizar una memoria sostenible.

Los principios están relacionados entre si; sin embargo GRI los presenta en dos bloques. Por un lado encontramos Principios para determinar el contenido de la memoria y por otro lado Principios para determinar la calidad de la memoria. Los Principios de contenido determinan que tipo de información se debe reflejar en la memoria. Estamos hablando de información sobre la actividad de la organización, la repercusión y de las expectativas e intereses de los *stakeholders*. Aparte de la calidad GRI persigue una memoria que proporciona una imagen objetiva de la organización con información coherente y fiable. Bajo estos objetivos GRI determina el segundo bloque de principios. Cabe destacar cada uno de estos principios y su utilidad en la memoria.

Principios para determinar el contenido de la memoria

Hay cuatro Principios para determinar el contenido de la memoria: **participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad**. Estos principios son vitales a la hora de decidir que información es relevante de introducir en la memoria.

El Principio de la participación de los grupos de interés es un aspecto importante para GRI la memoria y debe contener información sobre los grupos de interés de la organización. Se deben identificar los grupos de interés y como se responde a sus intereses.

El Principio de sostenibilidad pone acento en la actuación de la organización en el sentido más amplio de la sostenibilidad. Una organización debe reflejar el impacto de su actividad en medio ambiente y social tanto a nivel local o regional como internacional. Se debe informar detalladamente tanto de aspectos positivos como negativos que influyen en el cambio climático y/o desarrollo comunitario.

Otro Principio importante es la materialidad. La materialidad está definida por el conjunto de aspectos que reflejan los impactos económicos, sociales y ambientales significativos de la organización. La misión de la organización, la estrategia, el poder de negociación con los proveedores y/o clientes, la inquietud de los grupos de interés,

estos factores internos y externos tienen influencias en las decisiones de los grupos de interés.

Y por último, la exhaustividad es una extensión del Principio de materialidad. Habla de los Aspectos materiales y su cobertura. Bajo este principio la memoria debe abordar todos los Aspectos materiales y su cobertura para poder tener una imagen de los impactos económicos y ambientales significativos. Este principio no solo hace referencia a hechos pasados sino también a previsiones futuras previsibles de carácter inevitable o irreversible. De este modo los grupos de interés pueden evaluar el desempeño de la organización.

Principios para determinar la calidad de la memoria

El siguiente bloque que nos presenta GRI (2015a) contiene principios para determinar la calidad de la memoria. Son seis en total: **de equilibrio, de comparabilidad, de precisión, de puntualidad, de claridad y de fiabilidad.**

El Principio de equilibrio tiene conexión con el Principio de materialidad. Y viene a decir que la memoria debe presentar una imagen objetiva de la organización. Se persigue mostrar la tendencia de la actividad sea negativa o positiva, nada más que una comparación entre periodos de actuación.

Comparabilidad es un principio que pone acento en la coherencia cronológica de los datos. Se busca una fácil comparación con años anteriores o con otras empresas. Si hay variaciones significativas se debe identificar y explicar.

Bajo el Principio de precisión la memoria se tiene que elaborar con información detallada y precisa. Podemos encontrar información cualitativa o cuantitativa en función de las características de los indicadores.

Las memorias se presentan por un intervalo de tiempo establecido con anterioridad. Los *stakeholders* no pueden tomar decisiones objetivas si se apoyan en información desfasada. El Principio de puntualidad exige que los datos sean recientes y fiables en concordancia con el calendario establecido.

La facilidad de entender la información de la memoria se rige bajo Principio de claridad. Se debe evitar términos técnicos difíciles. La memoria tiene que ser comprensible para todas las partes interesadas, no solo para expertos en contabilidad y finanzas.

El Principio de fiabilidad lleva relación con la verificación de datos. La organización debe guardar y registrar todos los documentos que han sido utilizados para la elaboración de la memoria para ser comprobados en caso de una verificación externa.

3.4 Contenidos Básicos y sus indicadores

Las memorias de sostenibilidad “de conformidad” GRI están construidas en base a una serie de requerimientos sobre aspectos generales y específicos de la actividad de la organización tanto en la opción Esencial como en la Exhaustiva. La información está clasificada en Contenidos básicos generales y Contenidos básicos específicos.

GRI presenta los Contenidos básicos generales organizando la información en siete categorías: Estrategia y análisis, Perfil de la organización, Aspectos materiales y Cobertura, Participación de los grupos de interés, Perfil de la memoria, Gobierno y Ética e integridad. Para la opción Esencial GRI marca 34 indicadores obligatorios de un total de 58. Y para la opción Exhaustiva se contemplan estos 58 indicadores.

Los Contenidos básicos específicos por un lado requieren información sobre el enfoque de gestión de la empresa y por otro lado contemplan una serie de indicadores. GRI desarrolla 91 indicadores repartidos en tres áreas: Economía, Medio Ambiental y Social. Más de la mitad de estos indicadores están relacionados con el desempeño Social. Y están ordenados en cuatro subáreas: Practicas Laborales y Trabajo Digno; Derechos Humanos; Sociedad y Responsabilidad sobre Productos. Debemos mencionar que la información sobre enfoque de gestión para los aspectos materiales identificados es obligatoria en ambas opciones. La diferencia entre una opción y la otra consiste en la posibilidad de elegir un indicador u otro. Las organizaciones que optan para una memoria “de conformidad” opción Esencial pueden elegir un indicador relacionado con cada Aspecto material. En cambio una memoria “de conformidad” opción Exhaustiva supone aportar información en todos los indicadores relacionados con cada Aspecto material.

La mayoría de estos indicadores tienen como referencia normas o principios elaborados de organismos internacionales. Como por ejemplo: la Organización Internacional de trabajo (OIT); la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE); las Naciones Unidas o el Consejo Internacional de Normas Contables (IASB).

3.4.1 Contenidos Básicos Generales

La información está estructurada para todas las organizaciones y nos presenta aspectos generales de la empresa. GRI organiza los Contenidos básicos generales en siete áreas: Estrategia y análisis, Perfil de la organización, Aspectos materiales y Cobertura, Participación de los grupos de interés, Perfil de la memoria, Gobierno y Ética e integridad. Recordamos que la opción Exhaustiva es una ampliación de la opción Esencial. Los indicadores elaborados de GRI de carácter obligatorio para las opciones Esencial y Exhaustiva están recogidos en la tabla 1 y 2.

Tabla 1: Contenidos Básicos Generales Obligatorios

CUADRO 3: CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES OBLIGATORIOS		
Contenidos básicos generales	«De conformidad» – Esencial (Estos datos deben divulgarse en todos los casos)	«De conformidad» – Exhaustiva (Estos datos deben divulgarse en todos los casos)
Estrategia y análisis	G4-1	G4-1, G4-2
Perfil de la organización	G4-3 a G4-16	G4-3 a G4-16
Aspectos materiales y Cobertura	G4-17 a G4-23	G4-17 a G4-23
Participación de los grupos de interés	G4-24 a G4-27	G4-24 a G4-27
Perfil de la memoria	G4-28 a G4-33	G4-28 a G4-33
Gobierno	G4-34	G4-34 G4-35 a G4-55(*)
Ética e integridad	G4-56	G4-56 G4-57 a G4-58(*)
Contenidos básicos generales Sectoriales	Obligatorios si se dispone de datos del sector en el que trabaja la organización (*)	Obligatorios si se dispone de datos del sector en el que trabaja la organización (*)

Fuentes: GRI (2015 a: 12)

Tabla 2: Contenidos Básicos Específicos Obligatorios

CUADRO 4: CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS OBLIGATORIOS (INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES)		
Contenidos básicos específicos	«De conformidad» – Esencial	«De conformidad» – Exhaustiva
Información general sobre el enfoque de gestión	Solo para los Aspectos materiales (*)	Solo para los Aspectos materiales (*)
Indicadores	Como mínimo un Indicador relacionado con cada Aspecto material (*)	Todos los Indicadores relacionados con cada Aspecto material (*)
Contenidos básicos específicos Sectoriales	Obligatorios si se dispone de datos materiales del sector en el que trabaja la organización (*)	Obligatorios si se dispone de datos materiales del sector en el que trabaja la organización (*)

Fuentes: GRI (2015 a: 12)

Dentro de área de **Estrategia y análisis** encontramos dos indicadores G4-1 y G4-2. GRI requiere información sobre la importancia de sostenibilidad para la empresa y es obligatorio en ambas opciones. Es una declaración del director ejecutivo sobre la estrategia a corto, medio y largo plazo en relación con la sostenibilidad. GRI persigue la vinculación de los máximos responsables con la preparación de la memoria. Quizás por las sospechas de que la memoria no llega a ser leída por los directivos. Otro requerimiento de GRI, G4-2, es la divulgación de información sobre los principales efectos, riesgos y oportunidades en ámbito de la sostenibilidad y con los grupos de interés. Por ejemplo se tiene que mencionar la relación con los derechos legales de los grupos de interés. Tenemos que mencionar que G4-2 no es obligatorio para la opción Esencial.

Las características de la organización vienen recogidas en los 13 indicadores de la categoría **Perfil de la organización**. La información sobre el nombre, localización, tamaño, productos o marca nos ofrece la imagen general de la empresa. Con el indicador G4-10 GRI evalúa la información sobre empleados en relación con el tipo de contrato y genero. Otro indicador relevante de esta categoría es G4-12 donde se debe describir la cadena de suministro de la empresa. Los indicadores de 14 a 16 recogen la relación de la organización con normas y principios internacionales de carácter económico, ambiental y social. Todos los indicadores de este campo son obligatorios en ambas opciones.

Para área de **Aspectos materiales y Cobertura** se necesita pormenorizar la información. En primer lugar tenemos que esclarecer el significado de **Aspectos materiales**. Como decía Cohen (2013) en su blog, se utiliza tanto el término de **materialidad**, desde la conferencia de presentación G4 en Ámsterdam 22-24 de

mayo de 2013, que en poco tiempo nadie se acuerda de haber hecho una memoria sin ella. La materialidad abarca los impactos más importantes de la organización en los “*Triple Bottom Line*” de Elkington. “Los Aspectos materiales son aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o bien aquellos que tienen un peso notable en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés” (GRI, 2015a: 45).

El concepto de materialidad viene del ámbito de auditoría donde se establece unos niveles significativos para los hechos económicos y sus influencias en los informes financieros. Dentro de la sostenibilidad este concepto se amplía a cualquier información y una información incompleta altera la opinión de los *stakeholders* sobre la empresa.

Cada organización tiene sus características propias por eso GRI marca unas pautas generales para identificar los Aspectos materiales y su alcance. Las empresas deben manifestar porque un aspecto es considerado como material, como lo han evaluado y la gestión de estos impactos. Los impactos relevantes se pueden producir dentro o fuera de la organización. Donde se produce el impacto es otro aspecto que debe identificar la organización.

Se deben seguir cuatro pasos para identificar los Aspectos materiales. Y son: identificación, priorización, validación y revisión. En cada paso se aplican dos principios, ver figura 2. Cada organización decide que métodos aplica para realizar estos pasos en función de sus características. No es un requisito imprescindible seguir todos los pasos pero sí es obligatorio aplicar los principios.

En el primer paso se utilizan dos principios: contexto de sostenibilidad y participación de los grupos de interés. Viene a decir que la organización debe identificar los impactos de la actividad que se producen dentro y/o fuera de la organización en ámbito social y en relación con los *stakeholders*. Una vez identificados los impactos se realiza un estudio para determinar los aspectos relevantes. Este proceso está basado en el Principio de materialidad y participación de los grupos de interés. Se remata la información en un mapa en dos dimensiones: por un lado la influencia en las decisiones de los *stakeholders* y por otro los aspectos relevantes identificados, ver figura 3. El tercer paso es el resultado de los primeros dos y consiste en una lista de Aspectos materiales y su Cobertura. GRI persigue que las organizaciones identifiquen aspectos materiales tanto pasados como futuros. En base a ello se debe aplicar el

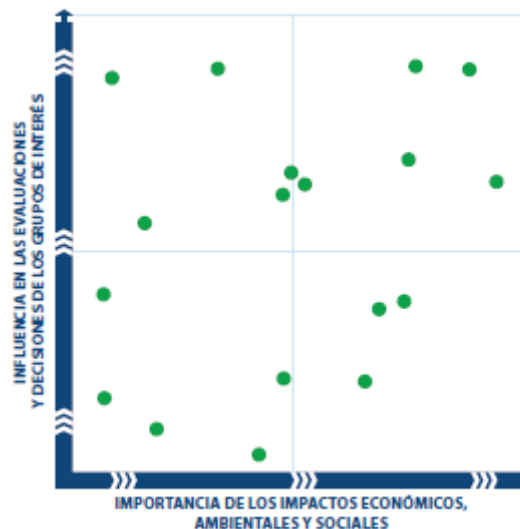
Principio de exhaustividad y la participación de los grupos de interés. El último paso es de revisión de la memoria y se realiza después de su publicación, más exactamente, en el siguiente ciclo de preparación. Este proceso vuelve a utilizar los principios del primer paso verificándose los impactos de la organización. No es recomendable tomar como base los aspectos del periodo anterior, dado que pueden resultar diferentes de un periodo a otro.

Figura 2: El proceso de definición de los Aspectos materiales y su Cobertura



Fuentes: GRI (2015, b: 33)

Figura 3: Representación visual de la prioridad de los Aspectos



Fuentes: GRI (2015, b: 37)

GRI enuncia siete indicadores obligatorios en la categoría de aspectos materiales y cobertura. Todo el proceso descrito anteriormente para identificar aspectos materiales y definir el contenido de la memoria está recogido bajo el indicador G4-18. A modo ejemplo se pueden citar también los indicadores G4-20 y G4-21. En estos indicadores GRI requiere información sobre la Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización y la limitación de cada aspecto fuera de la organización.

La **Participación de los grupos de interés** es muy importante en la elaboración de la memoria GRI. Se debe identificar que grupos están vinculados a la organización. La información sobre estos grupos la recogen tres indicadores y son obligatorios en ambas opciones. Con estos indicadores GRI quiere que las organizaciones informen sobre la participación de los grupos de interés en la elaboración de la memoria. El grado de participación de los *stakeholders* y que aspectos relevantes se hayan identificado a través de la participación de ellos son otros aspectos relevantes para GRI.

Dentro de la categoría **Perfil de la memoria** encontramos información básica de la memoria. GRI expone seis indicadores obligatorios en ambas opciones. A modo de ejemplo se puede citar: el calendario de presentación, fecha de la última memoria realizada y ciclo de presentación de memorias. Es importante destacar G4-32 que es el Índice de contenido GRI, donde se anota que opción “de conformidad” ha elegido la empresa y la referencia al Informe de verificación externa si procede. G4-33 contempla recomendaciones de GRI sobre verificación externa e interna de la memoria. Propone una verificación externa realizada por profesionales ajenos de la organización. Recalamos que para GRI no es un requisito obligatorio la verificación externa.

La penúltima categoría de informaciones requeridos por GRI es **Gobierno**. Esta información ha sido ampliada respecto a la versión G3. Ahora los requerimientos pasan de 17 a 21. La opción esencial requiere solo la información sobre estructura de gobierno. Los demás indicadores se exigen en la opción Exhaustiva. Los requerimientos de GRI en esta categoría se agrupan en siete apartados y buscan el compromiso del órgano de gobierno en la elaboración de memorias sostenibles. Más exactamente: en la determinación del propósito, los valores y la estrategia de la organización; en la gestión de riesgos; en la elaboración de memorias de sostenibilidad; y en la evaluación del desempeño económico, ambiental y social. Otra información relevante para GRI es la evaluación de competencias y el desempeño del órgano de gobierno. Con esta información se puede identificar si la organización tiene

algún proceso para mejorar los conocimientos del órgano de gobierno. La información sobre remuneración e incentivos no deja de ser menos importante; solo para esta información GRI elabora cinco indicadores.

Ética e integridad aporta información sobre las normas, los valores y los principios de la organización. El indicador que recoge esta información es G4-56 y es obligatorio en la opción Esencial. GRI también valora los mecanismos internos y externos de las organizaciones tanto en promover la conducta ética como en denunciar la conducta ilícita. Esta información la recogen los indicadores G4-57 y G4-58 y son obligatorios solo en la opción Exhaustiva.

3.4.2 Contenidos Básicos Específicos

Antes de desarrollar los Contenidos básicos específicos queremos recordar que GRI exige información sobre enfoque de gestión en ambas opciones “de conformidad”. Hay también unos matices sobre el uso de indicadores. En la opción Esencial las organizaciones pueden elegir un indicador para cada aspecto material identificado. Sin embargo en opción Exhaustiva GRI exige información en todos los indicadores relacionados con cada aspecto material.

En la preparación de la información sobre enfoque de gestión, GRI marca tres directrices genéricas. Las organizaciones deben informar sobre los impactos tanto positivos como negativos de cada aspecto identificado. Este sería el primer paso. En el siguiente paso, se debe revelar información sobre la gestión de los aspectos identificados y sus impactos; tiene que ser suficiente para que los usuarios entiendan mejor la gestión de la organización. Y el proceso debe concluir con una evaluación del enfoque de gestión; auditoría interna o externa u opiniones de los *stakeholders* pueden servir de base para preparar la evaluación.

Los contenidos básicos específicos los encontramos organizados en tres categorías: Económica; Medio ambiente y Desempeño social. La información sobre Desempeño social está dividida en cuatro subcategorías: prácticas laborales y trabajo digno, derechos humanos, sociedad y responsabilidad sobre productos. Para cada aspecto identificado se exige Información sobre enfoque de gestión e información a través de los Indicadores. Una visión genérica de los aspectos materiales por cada categoría esta recogida en la tabla 3. Y todos los indicadores desglosados por cada aspecto están recopilados en la tabla 4.

Tabla 3: Categorías y aspectos de la Guía

Categoría	Economía	Medio ambiente		
Aspectos ^{VII}	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico Presencia en el mercado Consecuencias económicas indirectas Prácticas de adquisición 	<ul style="list-style-type: none"> Materiales Energía Agua Biodiversidad Emisiones Efluentes y residuos Productos y servicios Cumplimiento regulatorio Transporte General Evaluación ambiental de los proveedores Mecanismos de reclamación en materia ambiental 		
Categoría	Desempeño social			
Subcategorías	Prácticas laborales y trabajo digno	Derechos humanos	Sociedad	Responsabilidad sobre productos
Aspectos ^{VII}	<ul style="list-style-type: none"> Empleo Relaciones entre los trabajadores y la dirección Salud y seguridad en el trabajo Capacitación y educación Diversidad e igualdad de oportunidades Igualdad de retribución entre mujeres y hombres Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales 	<ul style="list-style-type: none"> Inversión No discriminación Libertad de asociación y negociación colectiva Trabajo infantil Trabajo forzoso Medidas de seguridad Derechos de la población indígena Evaluación Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidades locales Lucha contra la Corrupción Política pública Prácticas de competencia desleal Cumplimiento regulatorio Evaluación de la repercusión social de los proveedores Mecanismos de reclamación por impacto social 	<ul style="list-style-type: none"> Salud y seguridad de los clientes Etiquetado de los productos y servicios Comunicaciones de Mercadotecnia Privacidad de los clientes Cumplimiento regulatorio

Fuentes: GRI (2015, b: 65)

Tabla 4: Indicadores GRI Directrices Generales Específicos

INFORME "DE CONFORMIDAD"	ASPECTOS MATERIALES	INDICADORES
DIRECTRICES GENERALES ESPECIFICOS	ECONOMIA	G4-EC1 a G4-EC9
	MEDIO AMBIENTE	G4-EN1 a G4-EN34
	SOCIAL:	G4-LA1 a G4-LA 16
	• PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO	
	• DERECHOS HUMANOS	G4-HR1 a G4-HR12
	• SOCIEDAD	G4-SO1 a G4-SO11
	• RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	G4-PR1 a G4-PR 9

Elaboración propia fuentes: GRI (2015, b)

En la parte **Económica** no se busca una radiografía de la situación financiera de la empresa; se quiere plasmar el impacto de la organización en entorno económico local, nacional e internacional y en la situación económica de los grupos de interés. GRI nos presenta nueve indicadores bajo cuatro aspectos materiales: desempeño económico, presencia en mercado, prácticas de adquisición y consecuencias económicas indirectas. Una de las directrices de GRI para esta categoría es la obligación de las empresas de recopilar información financiera en base a normas internacionales o nacionales de reconocimiento internacional.

Desempeño económico abarca información sobre: ingresos y gastos; riesgos y oportunidades en el cambio climático; planes de prestaciones para los empleados y las ayudas o subvenciones del estado. No se debe hacer referencia solo a gastos relacionados con la actividad sino también a inversiones comunitarias. De hecho no es relevante para GRI reflejar la información sobre inversiones de infraestructura para la propia organización sino todo lo contrario. Los requerimientos sobre inversiones hacen referencia a inversiones en hospitales o escuelas para empleados y sus familias. GRI considera también que es relevante para los *stakeholders* la información de como se distribuye el valor económico creado. El cambio climático es otro aspecto importante. Puede provocar cambios significativos en los flujos de efectivo de una organización. La organización debe identificar como le afecta el cambio climático.

El segundo Aspecto material de la categoría económica es Presencia en mercado. Aquí GRI presenta dos indicadores. Uno pide información sobre la relación entre el salario desglosado por sexo y el salario mínimo local. Este indicador demuestra como ayuda la organización al bienestar de los empleados mediante el salario. El segundo indicador exige información sobre el porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local.

El aspecto consecuencias económicas indirectas tiene relación con las inversiones en infraestructura en la comunidad. Las inversiones en infraestructura pueden tener influencias en la economía local. Por un lado encontramos un indicador que requiere información sobre el impacto de las inversiones en las infraestructuras. A modo de ejemplo GRI enuncia inversiones en: transporte, suministro de agua y electricidad, equipamientos sociales comunitarios, centros deportivos, centros de salud y asistencia social, etc. Por otro lado se pide información sobre impactos económicos indirectos significativos tanto positivos como negativos. Por ejemplo: deterioro o mejora de las condiciones salariales o ambientales; cambios en la productividad.

Prácticas de adquisición es el último aspecto de esta categoría y ofrece información sobre operaciones con proveedores locales. GRI busca información que pueda causar impactos negativos en la cadena de suministro. Bajo este aspecto encontramos un indicador que requiere información sobre el porcentaje del gasto que corresponde a proveedores locales. Si las compras se realizan a través de los proveedores locales las inversiones en la zona aumentan.

Las consecuencias del impacto de la organización en el sistema natural como consumo de recursos naturales y daños lo recoge la segunda categoría, **Medio ambiente**. En el área del medio ambiente encontramos aspectos sobre: materiales, energía, agua, biodiversidad, emisiones, efluentes y residuos, transporte, cumplimiento regulatorio, productos y servicios, general, evaluación ambiental de los proveedores, mecanismos de reclamación ambiental. GRI ha preparado 34 indicadores en esta categoría.

Por ser una categoría muy amplia vamos a resumir la información requerida en los indicadores, recalcando algún aspecto relevante. Por ejemplo, en aspectos materiales GRI exige información sobre la gestión de recursos materiales utilizados en la producción. Una eficiencia en el uso de materiales y la capacidad de la organización para utilizar materiales reciclados pueden reducir costes de producción.

La información requerida sobre el consumo de energía no se limita solo al consumo interno de la organización sino también al consumo externo de la organización. Se exige una cuantificación de gasto en energía en toda la cadena de valor, desde la adquisición de materia prima hasta llegar al consumidor.

El uso de agua es otro aspecto que puede tener influencias en el hábitat. GRI abarca aspectos sobre el volumen de captación de agua según la fuente y el volumen de agua reciclada o reutilizada. A nivel local, regional o nacional las políticas de reducción del consumo de agua siempre han estado presentes. GRI valora la reducción del consumo de agua mediante la reutilización y reciclaje.

Con respecto a la biodiversidad la información tiene que focalizarse en las políticas de gestión sobre aspectos de la biodiversidad. Se requiere información sobre la localización de la actividad en áreas protegidas o no protegidas de gran valor para la biodiversidad. En función de la naturaleza de los impactos directos o indirectos sobre la biodiversidad GRI identifica una serie de aspectos. Por ejemplo: la construcción o

utilización de fábricas, minas e infraestructuras de transporte; introducción de sustancias o especies que no se presentan de forma natural en el hábitat; cambios en los procesos ecológicos como la salinidad o cambios en los niveles freáticos. También se exige información sobre la duración de los impactos si son de carácter reversible o irreversible. Una mala gestión de los impactos sobre la biodiversidad puede dañar la reputación de la organización incluso se puede perder licencia para operar.

Uno de los factores que contribuye al cambio climático es la emisión de gases. La organización debe informar si su actividad está sujeta a políticas sobre las emisiones o a regulaciones de carácter regional, nacional o industrial. GRI exige datos sobre volumen de emisión de gases de efecto invernadero y de emisiones de sustancias que agota el ozono.

Un aspecto importante para GRI es la evaluación ambiental de los proveedores. Los indicadores de éste aspecto requieren información sobre el porcentaje de proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales y también información de impactos ambientales negativos identificados en la cadena de suministro. Ésta información revela a los *stakeholders* el grado del conocimiento de la organización respecto a los impactos negativos significativos en medio ambiente de la cadena de suministro. En todos los aspectos mencionados anteriormente GRI evalúa las medidas adoptadas por la organización para mejorar los impactos positivos y reducir los impactos ambientales negativos.

La tercera categoría, **desempeño social**, contempla cuarenta y ocho indicadores que reflejan el output en sistemas sociales, todo aquello que a raíz de la actividad de la organización tiene influencias en ámbito social donde opera. GRI divide desempeño social en cuatro subcategorías, aspectos sobre:

- prácticas laborales y trabajo digno (igualdad de retribución entre hombres y mujeres, diversidad y igualdad de oportunidades, prácticas laborales de los proveedores);
- derechos humanos (trabajo forzoso, trabajo infantil, medidas de seguridad, no discriminación, derechos de la población indígena, evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos);
- sociedad (lucha contra corrupción, practicas de competencia desleal, política pública, mecanismos de reclamación por impacto social);
- responsabilidad sobre productos (salud y seguridad de los clientes, cumplimiento regulatorio, privacidad de los clientes).

Dentro de la subcategoría prácticas laborales y trabajo digno GRI presenta 16 indicadores. Por ejemplo indicadores sobre: prestaciones sociales; reincorporación; permiso de maternidad o paternidad; riesgos laborales; educación y formación; y prácticas laborales de los proveedores.

El indicador de las prestaciones sociales revela las prestaciones mínimas que ofrece la organización a los empleados a jornada completa. Otro aspecto importante para GRI es la posibilidad de los empleados de beneficiarse de permiso de maternidad o paternidad. Los empleados que tienen estas facilidades tienen más predisposición de permanecer en la empresa. No menos importante es el indicador que requiere información sobre riesgos laborales. Y tampoco podemos dejar sin mencionar el requerimiento sobre las prácticas laborales de los proveedores. GRI exige información sobre los impactos negativos en la cadena de suministro procedentes de prácticas laborales.

Sobre los aspectos de derechos humanos GRI presenta 12 indicadores que abarcan información de los derechos humanos de los *stakeholders*. A modo de ejemplo citamos los siguientes indicadores: la no discriminación, la igualdad entre sexos, la explotación infantil, los convenios colectivos, los derechos de los pueblos indígenas y los trabajos forzados. Todos los requerimientos preparados tienen base en la Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Otras referencias internacionales que se mencionan son los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

GRI exige a las organizaciones que identifiquen donde se vulneran el derecho de negociación colectiva o la libertad de asociación. Por ejemplo, si se produce en una fábrica, en la cadena de suministro, o en una zona geográfica. Se pretende identificar si la empresa adopta medidas necesarias para propiciar libertad de asociación y de negociación colectiva.

También se identifican indicadores con los mismos objetivos enunciados anteriormente pero trasladados al ámbito del trabajo infantil y trabajo forzoso. Se requiere a la empresa que identifique centros o proveedores con alto riesgo de trabajo infantil y trabajo forzoso. También se pide que se ejemplifiquen las medidas tomadas para combatir la abolición de trabajo infantil y eliminación de trabajo forzoso.

En la subcategoría sociedad se quiere reflejar la repercusión de la organización en la comunidad local. Los 11 indicadores presentados muestran aspectos sobre: comunidades locales; lucha contra corrupción; política pública; prácticas de competencias desleal; cumplimiento; evaluación de la repercusión social de los proveedores. Tenemos que resaltar la relación de los indicadores del Aspecto comunidades locales con otros indicadores. Por ejemplo, el indicador G4-SO1 que requiere información sobre el número de operaciones que se han realizado a través de programas de desarrollo tiene que coincidir con el indicador G4-9 (número de operaciones de la organización). Otro ejemplo sería G4-SO2. Este indicador exige información sobre los centros de operaciones con efectos negativos significativos en las comunidades locales y no hace referencia a la información sobre las inversiones y donaciones de la organización en la comunidad local (que sería G4-EC1).

En la última subcategoría responsabilidad sobre productos los indicadores abarcan información sobre productos y servicios que afectan a los clientes. GRI ha preparado 9 indicadores bajo los siguientes aspectos: salud y seguridad de los clientes; etiquetado de los productos y servicios; comunicaciones de mercadotecnia; privacidad de los clientes y cumplimiento regulatorio. Los indicadores del aspecto salud y seguridad buscan información relativa al cumplimiento de las Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales. Más exactamente, buscan información sobre el número de productos y servicios con impacto en salud y seguridad que han sido mejorados. Otros indicadores miden la satisfacción de los clientes. No podemos olvidar de mencionar la información sobre la venta de productos prohibidos o en litigios.

Bajo los contenidos básicos específicos GRI persigue que las empresas ofrezcan información no solo sobre aquellos aspectos materiales que se identifican dentro de la organización sino también fuera de ella. Se trata de una novedad de las directrices G4 con respecto a las anteriores. Por ejemplo, LA15 que no se contempla en G3.1: requiere información sobre las prácticas laborales en la cadena de suministro. Encontramos indicadores en todas las categorías que hacen referencia a los proveedores. Para las grandes empresas no supone gran dificultad el identificar aspectos materiales en la cadena de suministro. Según el poder de negociación que tienen las organizaciones con sus proveedores pueden utilizar herramientas de control para detectar impactos sociales y medioambientales, como por ejemplo las auditorías. El problema viene cuando hablamos de pequeñas empresas. En este caso es más difícil de identificar aspectos materiales en la cadena de suministro y supone costes elevados.

4. Grado del cumplimiento de los Indicadores GRI en CaixaBank, Enagás, Inditex, IAG y AENA

En el Trabajo Final de Grado se contrastó si existían diferencias en la rentabilidad entre empresas que publican sus resultados del ámbito social según las directrices de GRI y empresas que no publican este tipo de informe (Raducanu y Cabedo, 2016). El resultado de la investigación concluyó que no había diferencias significativas entre las rentabilidades financieras de las empresas que realizan memorias sostenibles y las que no realizan. Siguiendo la misma línea de investigación con respecto a las Memorias de Sostenibilidad realizadas en conformidad con las directrices GRI, hemos profundizado en el análisis de los indicadores GRI- G4.

Las conclusiones del Observatorio de RSC para el ejercicio 2014 sobre las memorias de sostenibilidad de las empresas de IBEX35 subrayan que la información es muy escasa. “La calidad de la información sigue situándose en un estadio de insuficiente por encontrarse limitada y no significativa en cuanto al alcance de las actividades, productos/servicios y geografía de las empresas evaluadas”, Observatorio de RSC (2014:31). Esto lleva a cuestionarse cual es el grado de cumplimiento de los indicadores GRI. Se quiere comprobar la profundidad de la información en materia de sostenibilidad que nos ofrece el emisor. Para el presente trabajo se han elegido 4 empresas significativas de diferentes sectores: CaixaBank, Enagás, Inditex, IAG y AENA. Hemos afirmado anteriormente que la verificación externa de los informes de sostenibilidad aporta al lector un grado de confianza. Uno de los criterios determinantes en la elección de las empresas analizadas ha sido “el tipo de verificación externa”. Otro aspecto perseguido en la investigación ha sido la comprensión de la lectura del informe de sostenibilidad. GRI mediante las Directrices G4 pretende por un lado estimular a las empresas publicar información sobre su responsabilidad y por otro lado quiere ser de fácil comprensión para todo tipo de lector.

4.1. Metodología

Para verificar el grado del cumplimiento de los indicadores en las memorias de sostenibilidad se ha realizado un análisis exhaustivo de cada indicador G4, tanto de los Contenidos Básicos Generales como de los Contenidos Básicos Específicos. Se ha seguido el Manual de Aplicación GRI (2015, b) donde se detalla cada indicador con

sus respectivas Directrices. Del mismo modo, los Principios de GRI (2015, a) han estado presentes en todo el análisis. Debemos mencionar que los indicadores específicos de cada sector no han sido tenidos en cuenta.

Para el estudio se ha establecido varios criterios en la elección de las empresas analizadas. El primer criterio elegido es que sea una empresa que cotiza en la bolsa del Ibex35, implícitamente que publican Memorias Sostenibles GRI. El segundo criterio ha sido la verificación. Teniendo en cuenta que una verificación externa proporciona credibilidad ante los grupos de interés, hemos elegido Memorias de Sostenibilidad con diferentes tipos de verificación, incluso una memoria no verificada por parte de terceros. Como hemos mencionado anteriormente las normas de verificación de la información no financiera abarca dos tipos de verificación, de alcance (revisión) razonable o limitada. El nivel razonable implica asumir menores riesgos sobre la calidad de la información. En la revisión limitada se asume más riesgo que en una verificación razonable y se realizan a otro nivel de comprobación.

Para determinar el grado de cumplimiento de los requerimientos de GRI, a cada indicador le asignamos un punto. Cada indicador tiene un número de ítems diferente: mínimo uno y máximo seis. Implícitamente los ítems van a tener un valor proporcional. Por ejemplo si un indicador tiene cinco ítems, a cada ítem se le asigna 0.2, que es la quinta parte de 1. Cuando la información ha sido incompleta, de la parte proporcional se le ha restado la mitad de puntuación. A modo de ejemplo: si un ítem tiene asignado 0.2 puntos y la información es incompleta se queda con 0.1 puntos. Los indicadores que no se mencionan en el listado de Indicadores GRI se les asignan un cero. En cambio los indicadores que aparecen en el resumen de Indicadores GRI pero las empresas afirman “No aplicable” se elimina del análisis y no se les asignan ningún valor. “No aplicable” es la definición que emplea las empresas cuando el aspecto no es relevante para la actividad de la empresa. También se han encontrado indicadores a los que no les corresponde la información proporcionada o se trata solo de una información cualitativa, en estos casos la puntuación es cero. Cuando hablamos de información cualitativa nos referimos a las políticas actuales de la empresa o al manifiesto de compromiso por parte de la empresa. Se trata de información “cualitativa” que no conlleva una información que pueden ilustrar los requerimientos del indicador.

4.2. Datos

Se tomaron datos de empresas que formaban parte de IBEX35 a 31 de diciembre de 2015. Esta información la se extrajo de la Bolsa de Madrid (2017). Cada empresa elegida goza de una verificación diferente y pertenece a un sector concreto. A continuación se detallan algunas características de las empresas elegidas:

a) CaixaBank publica Memorias Sostenibles GRI con opción exhaustiva y una verificación de alcance razonable basada en las normas ISAE 3000 y AA1000 APS. CaixaBank pertenece al sector financiero.

b) Enagás publica Memorias Sostenibles GRI con opción exhaustiva y con una verificación razonable para cinco indicadores y una verificación limitada para el resto de indicadores. La verificación está basada en las normas ISAE 3000 y AA1000 APS. Enagás se dedica al transporte de gas natural.

c) Inditex publica Memorias Sostenibles GRI con opción exhaustiva y una verificación limitada basada en ISAE 3000 para 19 indicadores de los cuales 4 son específicos del sector. Y para las políticas de Recursos Humanos, Sociales y Medio Ambientales utiliza otro tipo de verificación basada en la norma para auditorias de Sistemas de Gestión, ISO 19011. Inditex pertenece al sector textil, fabricación y distribución.

d) IAG publica Memorias Sostenibles GRI con opción exhaustiva y una verificación de los indicadores GRI asumida por parte de AENOR. En este caso el proveedor de la verificación no informa sobre las normas o los procedimientos aplicados en la verificación de la memoria. IAG es una compañía aérea.

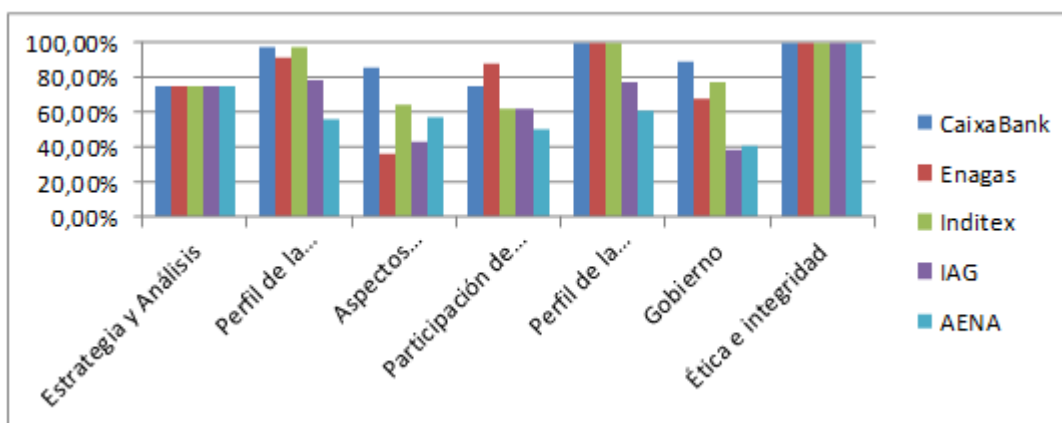
e) AENA publica Memorias Sostenibles GRI con opción exhaustiva y no está verificada por parte de terceros. AENA es una compañía que gestiona aeropuertos y helipuertos.

Las Memorias de sostenibilidad de las empresas analizadas han sido consultadas en la página web de cada una de ellas. La opción de conformidad con los indicadores GRI ha sido comprobada con la Base de datos de GRI en su página web.

4.3. Análisis de los Indicadores Básicos Generales

En este apartado analizamos el Grado del cumplimiento de la información requerida por parte de GRI. Los Contenidos Básicos Generales abarcan 58 indicadores repartidos en siete categorías. Todos los indicadores se presentan en la memoria en un formato de listado con sus referencias correspondientes sobre la página donde se detallan. Tenemos que recordar que bajo la opción exhaustiva se debe proporcionar información sobre todos los indicadores. Todas las empresas analizadas cumplen con este requerimiento. De hecho, de nuestro análisis se desprende el mismo grado de información proporcionado por todas las empresas analizadas sobre dos aspectos: Ética e integridad y Estrategia y Análisis. No se da el mismo caso en la categoría de Aspectos materiales y cobertura. Los resultados de la difusión de la información de los indicadores Básicos Generales están recogidos en la figura 4. Antes de ahondar nuestro análisis sobre los Aspectos materiales y cobertura vamos a ofrecer una pincelada sobre las demás categorías de aspectos que identifican GRI.

Figura 4: Cumplimiento de los indicadores generales por categorías



Elaboración propia fuentes memorias sostenibles de: CaixaBank; Enagás; Inditex; IAG y AENA

Recalamos que para los Contenidos Básicos Generales CaixaBank tiene todos los indicadores verificados a un nivel razonable de riesgo. Enagás solo un indicador del Perfil de la organización, G4-11 en concreto el “Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos” tiene una verificación razonable; los demás indicadores Básicos Generales tienen una verificación limitada. Inditex tiene verificación limitada sobre el indicador G4-10 que abarca la información sobre los empleados y forma parte de la categoría Perfil de la organización. Para los demás indicadores de esta categoría no

sabemos el grado de riesgo que se asume en la verificación externa que contrata Inditex. El proveedor de la verificación aplica la norma para auditorías de Sistemas de Gestión, ISO 19011. Las Memorias de sostenibilidad de IAG y AENA al no estar verificadas bajo ninguna normativa de verificación de informes no financieros tienen grado de riesgo sobre la calidad de la información es mucho mayor que en las demás empresas.

Otro aspecto importante que hemos identificado es sobre la extensión de la información. Las empresas comunican su responsabilidad social solo para la actividad que realiza en el territorio nacional. Es una práctica generalizada que lo utiliza todas las empresas analizadas. Sin lugar a duda esto dificulta hacer una comparación de los aspectos sociales y medio ambientales que emplea las empresas en diferentes zonas geográficas. Solo para pocos indicadores nos proporciona información sobre todo el Grupo o para todas las zonas donde opera. Por ejemplo, en los indicadores económicos sobre ventas se informa de toda la compañía o sobre algún indicador de medio ambiental con respecto a las reducciones de CO2.

En la categoría Estrategia y Análisis no encontramos ninguna empresa que aporta una amplia información sobre el indicador G4-2. Este indicador habla de los efectos, riesgos y oportunidades en el ámbito de sostenibilidad y en los grupos de interés. Las empresas identifican solo los riesgos ligados al negocio, estos riesgos podíamos encontrarlos en el Informe de gestión. Sin embargo aquí se requiere reflejar los objetivos de la empresa en relación con los riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad. Solo ENAGAS identifica oportunidades a raíz de las exigencias ambientales.

Los indicadores de la categoría Perfil de la memoria requieren información sobre el tipo de memoria que presenta las empresas. La opción elegida para la divulgación de la información en conformidad con los indicadores GRI ha sido en todos los casos opción exhaustiva. La verificación de la memoria no es obligatoria para obtener la calificación de “conformidad” por parte de GRI.

- CaixaBank tiene como proveedor de verificación a Deloitte y realiza una verificación razonable de todos los indicadores.
- Enagás contrata una verificación razonable para unos pocos indicadores en concreto G4-11, G4-LA1, G4-LA6 (empleados propios), G4-LA9 y G4-LA12 y

para los demás indicadores contrata una verificación limitada realizada por parte de KPMG.

- Inditex contrata una verificación limitada para los siguientes indicadores: G4-10; G4-EC1; G4-EN3; G4-EN15; G4-EN16; G4-EN17; G4-EN22 G4-EN33; G4-LA3; G4-LA6; G4-LA12; G4-LA16; G4-HR10; G4-HR12; G4-PR1. Esta verificación limitada está proporcionada por parte de KPMG. Y para los demás indicadores la verificación lo asume SGS bajo la normativa de auditoría de Sistemas de Gestión, ISO 19011. Se tiene que especificar que el informe de auditoría tanto de un proveedor como de otro se lee muy difícil. La presentación de la lectura es indescifrable.
- IAG contrata la verificación de la elaboración de los indicadores a la AENOR.
- AENA declara en su memoria que el Servicio de Información de Materialidad, GRI verifica los contenidos G4-17 a G4-27 y se encuentran correctamente tanto en el índice de contenido y en el texto del informe final. De cualquier forma la organización GRI verifica si hay una tabla con todos los indicadores identificados y la página referenciada con la información correspondiente. En ningún caso GRI va ha comprobar el contenido de la memoria.

Los indicadores de la categoría Gobierno requieren información sobre la implicación de los altos cargos en el análisis de los riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social. GRI persigue que se refleje quien revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados. La información que falta en las memorias de todas las empresas es sobre la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla. Por ejemplo CaixaBank solo nos remite a la información de la persona mejor pagada y gasto total del personal. Inditex solo informa para el territorio nacional. Y las demás empresas ofrecen otro tipo de información donde no se refleja el requerimiento. En la tabla 5 tenemos un resumen de los indicadores por cada categoría y sus porcentaje correspondientes. Para una ampliación de la información se puede consultar el Anexo 1: Puntuación de los Indicadores Básicos Generales.

Tabla 5: Grado del cumplimiento de los contenidos básicos generales en porcentaje

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES						
	Indicador	CaixaBank	Enagás	Inditex	IAG	AENA
Estrategia y Análisis	2	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
%		75,00%	75,00%	75,00%	75,00%	75,00%
Perfil de la organización	14	13,6	12,78	13,6	10,97	7,8
%		97,14%	91,29%	97,14%	78,36%	55,71%
Aspectos materiales y cobertura	7	6	2,5	4,5	3	4
%		85,71%	21,43%	50,00%	42,86%	57,14%
Participación de los grupos de interés	4	3	3,5	2,5	2,5	2
%		75,00%	87,50%	62,50%	62,50%	50,00%
Perfil de la memoria	6	5,99	5,99	5,99	4,66	3,66
%		99,83%	99,83%	99,83%	66,67%	61,00%
Gobierno	22	19,5	15	17	8,5	9
%		88,64%	65,91%	75,00%	36,36%	36,36%
Ética e integridad	3	3	3	3	3	3
%		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
TOTAL	58	52,59	43,77	46,59	32,97	30,96
%		90,67%	76,33%	82,91%	58,84%	53,38%

Elaboración propia

Para definir el contenido de una memoria “conforme” GRI las empresas deben comenzar con la identificación de los Aspectos materiales y sus impactos más significativos. En este proceso de decisión los Principios son los pilares que sustentan el contenido y la calidad de la memoria. Teniendo en cuenta los aspectos mencionados anteriormente hemos considerado oportuno analizar la información sobre los Aspectos materiales y Cobertura. Sin embargo esta información sería incompleta si no se amplía con los indicadores sobre la Participación de los grupos de interés.

4.3.1 Aspectos materiales y Cobertura

GRI propone tres indicadores para analizar los Aspectos Materiales y la Cobertura y son los siguientes: G4-19, G4-20 y G4-21. Los requerimientos del G4-19 son elaborar una lista de los Aspectos Materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria. Los indicadores G4-20 y G4-21 hacen referencia a la Cobertura de cada Aspecto Material dentro de la organización y fuera de la organización. No obstante estos indicadores no se pueden analizar sin hacer un repaso del indicador G4-18. Este indicador por un lado marca el Proceso para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto. Y por otro lado requiere una descripción de como se aplican los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.

Recordamos que el proceso para determinar los aspectos materiales implica seguir cuatro pasos: identificación, priorización, validación y revisión. La empresa debe identificar los Aspectos y asuntos relevantes teniendo en cuenta los Principios de Contexto de sostenibilidad y de Participación de los grupos de interés. Realmente se quiere reflejar en que medida una organización influye tanto para bien o para mal en el ámbito local, regional e internacional. El reto que asume la empresa es de evaluar la repercusión de la actividad, de los productos o servicios y las relaciones con los agentes del entorno independientemente si tiene lugar dentro o fuera de la organización. La participación de los grupos de interés es un aspecto clave en este análisis. En los éxitos de una empresa un rol importante lo tienen los grupos de interés como por ejemplo: los empleados; los proveedores o los accionistas. Se deben evaluar las opiniones, los intereses y las expectativas de estos grupos para determinar qué aspectos son importantes desde ambos punto de vista, organización vs. grupos de interés.

Una vez realizado el análisis de materialidad se debe priorizar aquellos aspectos y asuntos relevantes aplicando el Principio de materialidad y de Participación de los grupos de interés. El proceso concluye con la validación de los aspectos, comprobando que se aplican los Principios de exhaustividad y Participación de los grupos de interés. En el siguiente ciclo de preparación de memorias de sostenibilidad se procede a revisar el contenido de la memoria del ciclo anterior. No solo debe centrarse en los aspectos del ciclo anterior y también hacer uso de nuevo de los Principios de Participación de los grupos de interés y del Contexto de sostenibilidad.

a) CaixaBank

Siguiendo los pasos que marca GRI en el indicador G4-18 CaixaBank identifica, prioriza y valida los Aspectos materiales. Primero identifica asuntos relevantes clasificándolos en siete categorías: Gestión económica y estratégica; Ética y gobierno corporativo; Financiación responsable; Responsabilidad con los empleados; Contribución social; Responsabilidad con los clientes y Medio ambiente. La evaluación y la prioridad de los asuntos consisten en un análisis cuantitativo y cualitativo de fuentes internas y externas y se realizan en dos dimensiones. En función de relevancia para los grupos de interés y en función de relevancia para el negocio.

A raíz de las publicaciones en prensa nacional e internacional en el ciclo de la memoria, CaixaBank identifica asuntos cubiertos en relación con el sector y la entidad. Otras fuentes de información para la entidad para determinar los asuntos relevantes para los grupos de interés son los informes sobre aspectos de sostenibilidad y del sector. Estos informes siendo elaborados de organizaciones de referencia tanto del ámbito nacional e internacional. Las encuestas a los clientes y accionistas sobre el desempeño de la actividad son otras herramientas para identificar los asuntos relevantes. Y por último la entidad recurre a fuentes internas a modo de encuestas a los empleados sobre el clima laboral y cuestionarios a los responsables de las áreas de mayor relación con los grupos de interés. De este modo ejemplifica CaixaBank la manera de identificar los asuntos relevantes para los grupos de interés.

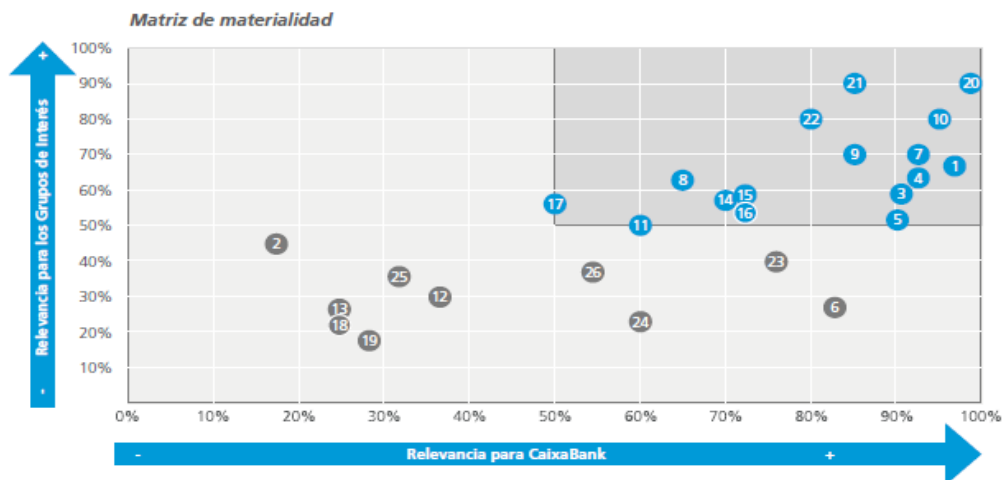
Desde el punto de vista de la organización CaixaBank valora aquellos aspectos que son de máxima prioridad para el desarrollo del negocio recogidos en el Plan estratégico 2015-2018. También los aspectos que informan las entidades de referencia del sector.

Para realizar la Matriz de Materialidad CaixaBank afirma que recurre a expertos en materia de sostenibilidad y del sector bancario y a representantes de los grupos de interés. Encontramos un amplio abanico de expertos de diferentes organizaciones ligadas al sector financiero y a la sostenibilidad. A modo de ejemplo: *World Business Council for Sustainable Development*; Instituto de Innovación Social; Fundación Compromiso y Transparencia; Spainsif; Asociación Española de Banca; Fundación Ecología y Desarrollo y el panel interno de expertos de PwC.

Sobre el alcance de la memoria la entidad afirma que este informe comprende a CaixaBank y sus empresas dependientes financieras, aseguradoras y de apoyo. Se ha incluido información de otras entidades de la cadena de valor de la entidad en aquellos casos en los que se ha considerado conveniente, y siempre que estuviera disponible, así lo declara la entidad.

La organización no concreta los resultados de las encuestas y consultas con los grupos de interés. No se puede identificar las respuestas de la organización a las expectativas de cada grupo identificado. Sobre la Cobertura, CaixaBank identifica Aspectos Materiales fuera de la organización. A modo de ejemplo se pueden citar los impactos para los proveedores y socios: Resultados económicos; Control y Gestión de Riesgos; Aspectos sobre el buen Gobierno; Diálogo activo con los grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, medios de comunicación, etc.). Se puede observar en la figura 5 el grado de relevancia de los Aspectos Materiales identificados por la empresa.

Figura 5: Matriz de Materialidad CaixaBank



Fuente CaixaBank (2015: 5)

En las siguientes tablas 6 y 7, hemos agrupado los Aspectos Materiales identificados por la entidad en función de relevancia para los grupos de interés y para la entidad. Resaltamos que aspectos sobre medio ambiente no son muy relevantes para la entidad y los grupos de interés.

Tabla 6: CaixaBank, Aspectos Materiales muy relevantes para los grupos de interés y para la empresa.

	Muy relevante para la empresa y para los grupos de interés				
Gestión económica y estratégica	1) Resultados económicos	3) Estrategia empresarial	4) Control y gestión de riesgos	5) Consideración de aspectos de buen gobierno, sociales y ambientales en las políticas de inversión, desinversión y financiación	7) Fomento del emprendimiento y apoyo a pymes y autónomos
Ética y gobierno corporativo	8) Diálogo activo con los grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, medios de comunicación, etc.)	9) Ética / Código de conducta / Prevención de la corrupción, sobornos, blanqueo de capitales	10) Cumplimiento legislativo y normativo	11) Transparencia informativa	
Responsabilidad con los empleados	14) Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación laboral	15) Formación y desarrollo profesional	16) Atracción y retención del talento		
Contribución social	17) Desarrollo local - acción social y patrocinios				
Responsabilidad con los clientes	20) Calidad de la atención al cliente (multicanalidad, accesibilidad y satisfacción)	21) Transparencia y claridad en los contratos y marketing responsable	22) Seguridad informática y protección de datos		
Medio ambiente					

Elaboración propia fuente CaixaBank

Tabla 7: CaixaBank, Aspectos Materiales con diferentes grados de relevancia para entidad y para los grupos de interés.

	Más relevancia para la organización y menos para los grupos de interés		Menos relevancia para la organización y para los grupos de interés	
Gestión económica y estratégica	6) Microcréditos y otras medidas de inclusión financiera		2) Estructura organizativa	
Ética y gobierno corporativo			12) Gestión responsable de la cadena de aprovisionamiento	
Responsabilidad con los empleados			13) Seguridad/Prevención de riesgos laborales	
Contribución social			18) Generación de empleo	19) Voluntariado corporativo
Responsabilidad con los clientes	23) Innovación en la oferta comercial	24) Educación financiera para la población		
Medio ambiente	26) Cambio climático y emisiones de CO2		25) Gestión eficiente de recursos y residuos	

Elaboración propia fuente CaixaBank

b) Enagás

Enagás realiza los siguientes pasos en el proceso de determinación de los Aspectos materiales: identifica los grupos de interés y los asuntos relevantes; prioriza en función de las encuestas y consultas y pasa a la validación de la Matriz de Materialidad.

Encontramos seis categorías de grupos de interés, por ejemplo: las organizaciones que regulan el sector; los actores del mercado bursátil; las entidades financieras; los socios y proveedores para el desarrollo internacional; los grupos de interés ligados a las operaciones de negocio (empleados, inversores, proveedores, administración pública) y los medios de comunicación.

Enagás valora los siguientes aspectos:

1. Grado de influencia e importancia para la compañía de cada uno de los grupos de interés
2. Impacto derivado de una buena o mala gestión de cada asunto en:

- Las expectativas de cada grupo de interés
- Capacidad de crecimiento del negocio
- Costes e ingresos
- Reputación
- Cumplimiento legal
- Operación

En la encuesta sobre el desempeño, los grupos de interés han valorado con una puntuación de 3,54 sobre 4 los aspectos de accesibilidad, transparencia, agilidad y proactividad, así declara la empresa. Tenemos que especificar que no se nombra cual de los grupos han participado en esta valoración. La entidad reafirma la colaboración con los clientes vía encuestas en aspectos sobre la satisfacción del servicio. La descripción sobre la aplicación de los principios es muy amplia.

El alcance de este informe se limita al territorio español. La información no financiera es relativa a aquellas operaciones sobre las que Enagás mantiene el control (100% de la propiedad), incluyendo las relativas a la sociedad Enagás Transporte Norte donde posee el 90% de la propiedad. En los capítulos de Gestión del Capital Humano y Gestión Ambiental, se incluyen indicadores cuyo alcance incluye información de sociedades participadas debido al impacto de los asuntos tratados. Es el caso de los indicadores de biodiversidad (se incluyen impactos de construcción de infraestructuras en México) y de plantilla (se incluyen los empleados de Enagás en cada uno de los países en los que la compañía está presente (México, Perú, Bélgica, Suiza y Suecia).

En la figura 6 se exponen los aspectos materiales en función del nivel de importancia para Enagás y del nivel de importancia para los grupos de interés. La información sobre la Cobertura y la limitación de cada Aspecto Material tanto dentro o fuera de la organización no se menciona.

Figura 6: Matriz de Materialidad Enagás



Fuente Enagás (2015: 35)

Donde:

- 1) Impacto en comunidades locales
- 2) Gestión ambiental y lucha contra el cambio climático
- 3) Gestión del capital humano
- 4) Cumplimiento ético y respeto por los Derechos Humanos
- 5) Desempeño económico y eficiencia en costes
- 6) Salud y seguridad laboral

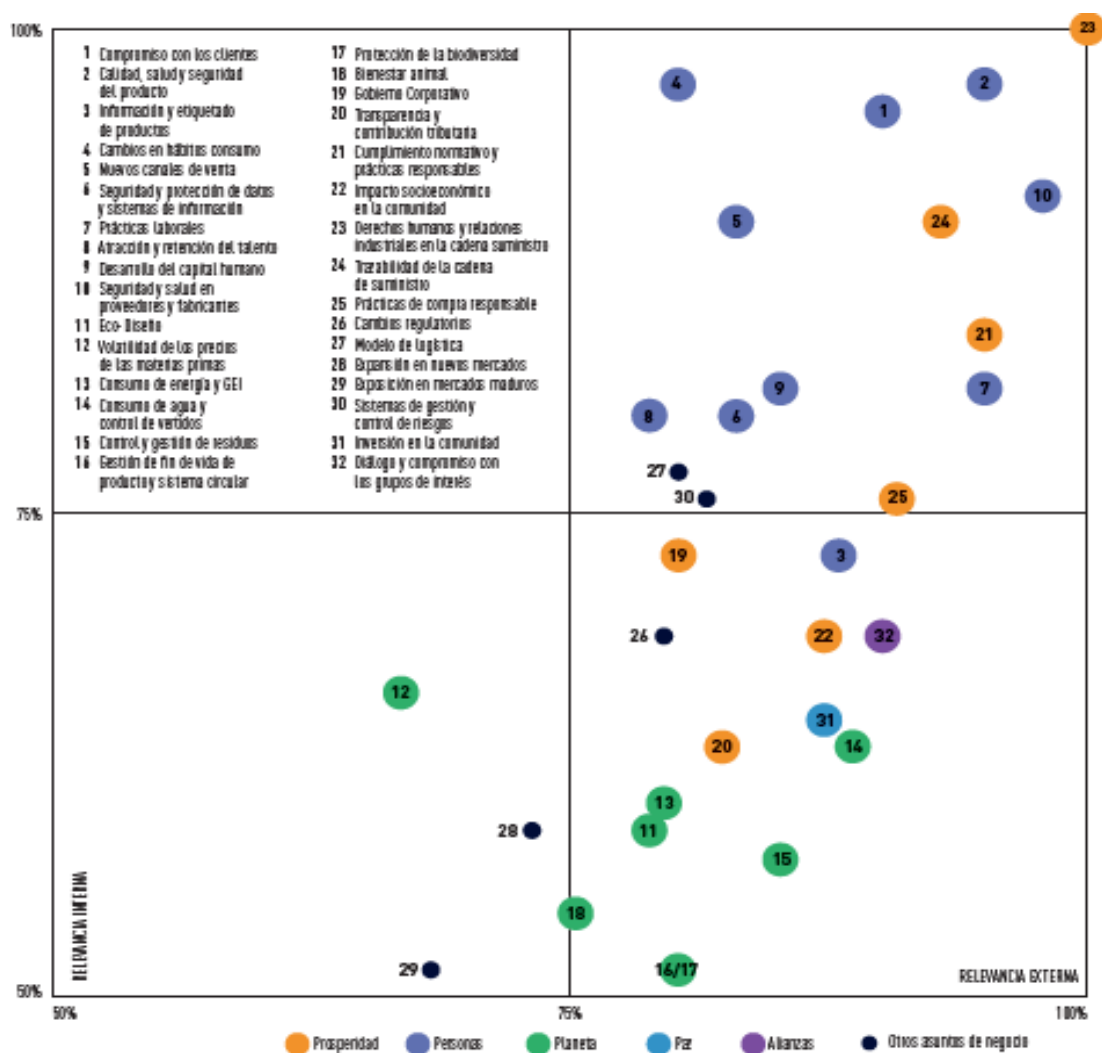
c) Inditex

Inditex nos explica como aplica todos los pasos en la determinación de los Aspectos Materiales. El alcance del informe contempla todas las empresas del grupo, así lo declara la entidad. Los aspectos materiales que se identifican dentro de la organización hacen referencia a todo el grupo. A cada aspecto material la entidad identifica la Cobertura dentro o fuera de la organización. Por ejemplo para los Aspectos de 1 a 11; el 16; de 20 a 22; el 24; el 27 y de 30 a 32. Los Aspectos Materiales restantes la empresa los identifica como dentro de la organización. Inditex expone el compromiso con sus grupos de interés. Que se basa en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas o los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Para la elaboración de la Matriz de Materialidad la organización cuenta con un Consejo

Social. Es un órgano asesor en materia de sostenibilidad y que está integrado por personas o instituciones externas e independientes al Grupo.

Las cuestiones y problemas claves que identifica la empresa están reflejados en la matriz de materialidad de la figura 7.

Figura 7: Matriz de Materialidad Inditex



Fuente Inditex (2015: 161)

Los Aspectos Materiales los hemos agrupado en función del grado de relevancia tanto para entidad como para los grupos de interés y se reflejan en las tablas 8 y 9. No se destaca del informe que grupos aspectos se han identificado a raíz de la participación de los grupos de interés.

Tabla 8: Aspectos Materiales muy relevantes para la Inditex y para sus grupos de interés

	Prosperidad	Personas	Otros asuntos de negocio
Muy relevante para la empresa y para los grupos de interés	23) Derechos humanos y relaciones industriales en la cadena suministro	2) Calidad, salud y seguridad del producto	27) Modelo de logística
	24) Trazabilidad de la cadena de suministro	10) Seguridad y salud en proveedores y fabricantes	30) Sistemas de gestión y control de riesgos
	21) Cumplimiento normativo y prácticas responsables	1) Compromiso con los clientes	
	25) Prácticas de compra responsable	4) Cambios en hábitos consumo	
		5) Nuevos canales de venta	
		7) Prácticas laborales	
		9) Desarrollo del capital humano	
		6) Seguridad y protección de datos y sistemas de información	
	8) Atracción y retención del talento		

Elaboración propia fuente Inditex

Tabla 9: Aspectos Materiales con diferentes grados de relevancia para Inditex y para sus grupos de interés

	Prosperidad	Personas	Alianzas	Paz	Planeta	Otros asuntos de negocio
Más relevancia para los grupos de interés y menos para la organización	19) Gobierno Corporativo	3) Información y etiquetado de productos	32) Diálogo y compromiso con los grupos de interés	31) Inversión en la comunidad	14) Consumo de agua y control de vertidos	26) Cambios regulatorios
	22) Impacto socioeconómico en la comunidad				15) Control y gestión de residuos	
	20) Transparencia y contribución tributaria				16) Gestión de fin de vida de producto y sistema circular	
					13) Consumo de energía y GEI	
					11) Eco-Diseño	
					18) Bienestar animal	
Menos relevancia tanto para los grupos de interés y para la organización					12) Volatilidad de los precios de las materias primas	28) Expansión en nuevos mercados
						29) Exposición en mercados maduros

Elaboración propia fuente Inditex

d) IAG

Iberia afirma que ha seguido las instrucciones de GRI para determinar los Aspectos Materiales. No se realiza una explicación paso a paso sobre el proceso, es una información genérica. No obstante las fuentes que se emplearon están recogidas en una tabla en función de cada grupo de interés y sus objetivos. A través de los diversos canales de comunicación se materializa entrevistas y encuestas. A nivel de contenido podemos afirmar que la información sobre las fuentes para determinar los Aspectos es en el mismo nivel con la información de CaixaBank. La diferencia consiste que

CaixaBank realiza una descripción amplia y IAG resume toda la información en una tabla.

Complementa la información recalcando que se han analizado las fuentes internas sobre los grupos de interés y se han entrevistado con los principales responsables de los grupos que más relación tienen con la empresa. De mismo modo afirman que los empleados son el único grupo que ha participado directamente en el análisis de materialidad. No se menciona la Cobertura de cada Aspecto si es dentro o fuera de la empresa y el límite. Realmente para la categoría de Aspectos Materiales la empresa se limita a proporcionar la información sobre los aspectos identificados y las fuentes utilizadas para determinarlos. Todo aquello resumido en dos tablas.

En la tabla 10 hemos resumido los Aspectos Materiales identificados por IAG. Como se puede observar no están clasificados en función de relevancia para los grupos de interés (a modo genérico) o para la organización y están clasificados en función de cada grupo de interés.

Tabla 10: Aspectos Materiales IAG

Grupo de interés	Aspecto general	Aspecto específico
Clientes	Responsabilidad sobre productos	Categorías de productos y servicios donde se evalúa la seguridad y los impactos sobre la salud.
		Encuestas de satisfacción de los clientes.
	Encuestas de satisfacción de los clientes.	Desempeño económico de Iberia.
		Presencia/peso de la compañía en el mercado.
Sociedad, Asociaciones de líneas aéreas y alianzas	Empleados	Programas de formación para empleados.
		Emisiones de CO2 y otras emisiones contaminantes.
	Medio ambiente	Vertidos y generación de residuos.
		Nuestros productos y servicios.
Medios de Comunicación y Sociedad en general	Responsabilidad sobre productos	Multas y sanciones por incumplimientos medioambientales
	Empleados	Categorías de productos y servicios donde se evalúa la seguridad y los impactos sobre la salud.
		Empleados (contrataciones, prestaciones sociales...)

		Relaciones laborales entre la empresa y los empleados.
		Composición de la plantilla (diversidad e igualdad de oportunidades).
	Responsabilidad sobre productos	Categorías de productos y servicios donde se evalúa la seguridad y los impactos sobre la salud.
		Encuestas de satisfacción de los clientes.
		Productos sujetos a debate público o prohibidos.
		Quejas corroboradas en relación con la privacidad del cliente y sus datos.
	Aspectos económicos	Desempeño económico de Iberia.
		Presencia/peso de la compañía en el mercado.
		Desarrollo de inversiones e impactos económicos indirectos.
	Medio ambiente	Impactos de nuestras operaciones en la biodiversidad.
		Emisiones de CO2 y otras emisiones contaminantes.
		Vertidos y generación de residuos.
		Nuestros productos y servicios (impactos ambientales).
		Evaluación medioambiental de los proveedores
Sociedad, ONG y entidades sociales	Sociedad	Centros con programas de desarrollo para la comunidad local.
		Evaluación de la repercusión social de proveedores.
	Derechos humanos	Acuerdos y contratos con cláusulas de DD.HH. y formación de los empleados en esta materia.
		Operaciones y proveedores con riesgo en materia de trabajo infantil.
	Empleados	Composición de la plantilla (diversidad e igualdad de oportunidades).
		Quejas y reclamaciones en materia ambiental.
		Mecanismos de quejas laborales.
Regulador	Todos	Quejas sobre DD.HH. mediante mecanismos formales de queja.
		Multas y sanciones significativas por incumplimientos legales.
		Multas y sanciones en relación con el suministro y uso de los productos de la organización.
Empleados	Empleados	Empleados (contrataciones, prestaciones sociales...)

		Relaciones laborales entre empresa y empleados.
		Protección de la salud de los empleados y la seguridad operacional.
		Programas de formación para empleados.
		Composición de la plantilla (diversidad e igualdad de oportunidades).
	Gobierno corporativo	Gestión de la sociedad. Sistema de toma de decisiones.
Proveedores y subcontratistas	Aspectos económicos	Desempeño económico de Iberia.
	Medio ambiente	Evaluación medioambiental de los proveedores.
Accionistas del Grupo IAG. Analistas de Mercado	Gobierno corporativo	Gestión de la sociedad. Sistema de toma de decisiones.
		Desempeño económico de Iberia.
	Aspectos económicos	Presencia/peso de la compañía en el mercado.
		Desarrollo de inversiones e impactos económicos indirectos.
		Energía consumida en el desarrollo de operaciones.
		Agua consumida y reciclada.
	Medio Ambiente	Impactos de nuestras operaciones en la biodiversidad.
		Emisiones de CO2 y otras emisiones contaminantes.
		Vertidos y generación de residuos.
		Nuestros productos y servicios (impactos ambientales).
		Centros con programas de desarrollo para la comunidad local.
	Sociedad	Medidas adoptadas por Iberia para luchar contra la corrupción.

Elaboración propia fuente IAG

e) AENA

AENA afirma que el análisis de materialidad comenzó con la identificación de los asuntos potencialmente relevantes en el sector del transporte aéreo. Se realizó un doble análisis de fuentes de información para considerar la importancia de los aspectos. Parte de las fuentes externa e interna, los posibles efectos financieros,

operativos, estratégicos, reputacionales y regulatorios. A través de las informaciones publicadas por diferentes fuentes se determina el grado de relevancia de cada asunto para los grupos de interés. A partir de las fuentes internas de la propia compañía, se han identificado los principales asuntos que son relevantes para el personal de AENA, ver figura 8.

El alcance del informe se limita a la actividad de AENA en España, si bien se incluyen algunos destacados y buenas prácticas de su filial internacional, así como la información financiera consolidada, así lo declara la entidad.

La información es muy escasa y genérica respecto al análisis de materialidad. No se identifica la Cobertura de los aspectos.

Figura 8: Matriz de Materialidad AENA



Fuente AENA (2015:10)

Los Asuntos Materiales que identifica AENA son agrupados en la tabla 11.

Tabla 11: Asuntos Materiales AENA

Asuntos materiales	¿Por qué es material para AENA?
Marco regulatorio	Impacto económico y de mercado de las tarifas aeroportuarias y las previsiones de la AEA (Association of European Airlines) para una revisión del Reglamento europeo. Normativa ambiental.
Financiación	Relevancia dada por los inversores a la salida a bolsa de la compañía y la incorporación de capital privado
Ética y transparencia	Existencia de riesgos reputacionales y la importancia de las políticas y mecanismos puestos establecidos por AENA para su control.
Seguridad en la operación de los aeropuertos (física y operacional)	Importancia clave otorgada por los grupos de interés por el aumento de las medidas de seguridad en el mundo y las actuaciones para permitir la gestión de un número de pasajeros cada vez mayor.
Gestión de la calidad de los servicios	Aúna temas relevantes en la interacción entre compañía y usuarios, en la calidad y oferta de servicios de aeropuertos.
Impactos directos e indirectos de la existencia de AENA. Generación de empleo local	Fomento del empleo local asociado a la actividad de AENA en sus distintas regiones.
Eficiencia energética y reducción de emisiones GEI (Gas de efecto invernadero)	Papel de los operadores en la contribución a la mitigación de emisiones, en colaboración con las aerolíneas.
Gestión del ruido	Aspecto de gran relevancia interna vinculado a la gestión de impactos en el entorno donde se ubican los aeropuertos, principal preocupación ambiental de las comunidades vecinas.
Quejas ambientales	Indicador que permite conocer la eficacia de las medidas implementadas.
Condiciones de trabajo y desarrollo de carrera	La motivación, preparación y conciliación de la fuerza laboral es clave para el éxito de una empresa de la complejidad de AENA

Elaboración propia fuente: AENA

4.3.2 La participación de los grupos de interés

Siguiendo el primer principio para determinar el contenido de la memoria analizamos la participación de los grupos de interés. Recordamos que en los contenidos básicos generales la participación de los grupos de interés está reflejada en cuatro indicadores. G4-24 requiere a las organizaciones una lista de los grupos de interés identificados. G4-25 reclama la información sobre el proceso que determina con qué grupos se relaciona la empresa. G4-26 quiere aportar información sobre la participación de los

grupos de interés y la frecuencia de esta participación. Señalar si hubo una participación específica de algún grupo de interés cuando se realizó el informe. G4-27 pretende destacar las cuestiones y problemas clave identificados con la participación de los grupos de interés y relacionar cada asunto con el grupo que lo ha señalado. A continuación analizamos la información proporcionada de las empresas para estos indicadores.

a) CaixaBank

Para CaixaBank los grupos de interés son: clientes; empleados; accionistas e inversores y sociedad en general; administraciones públicas y reguladores; proveedores y socios. El equipo directivo se encarga de identificar los grupos de interés. Pero, área de Responsabilidad Social Corporativa y Reputación establece los procesos necesarios para identificar las necesidades de los grupos de interés. No se detalla los criterios o el proceso que se aplica para identificar los grupos de interés con que se relaciona.

El enfoque de CaixaBank sobre los requerimientos de la participación de los grupos de interés se canaliza así a los accionistas, clientes y empleados. Con los accionistas tienen una colaboración muy estrecha basada en información, atención personalizada, cursos, reuniones y eventos. La entidad realiza estudios bianuales de opinión de los empleados. En 2015 recibió una puntuación de 6.9 sobre 10 de satisfacción en las encuestas y la participación ha sido de un 64% del total de los empleados. Con los clientes también se realizan encuestas y entrevistas. Y son utilizadas para mejorar el servicio ofrecido. A raíz de la participación de clientes y empleados la empresa identifica aspectos para mejorar y/o ampliar el servicio con la ayuda de la nueva tecnología. A pesar de una abundante información cualitativa sobre la relación de la entidad con los grupos de interés no se puede identificar los Aspectos materiales determinados a raíz de la participación de los grupos de interés. De hecho la empresa afirma que los Aspectos Materiales se han identificado con la participación de expertos en sostenibilidad y en sector bancarios y representantes de grupos de interés. Pero no se desglosa la información vinculando cada aspecto con cada grupo de interés así como lo pide GRI.

b) Enagás

Enagás identifica los grupos de interés por categorías. Encontramos seis campos, por ejemplo: las organizaciones que regulan el sector; los actores del mercado bursátil; las entidades financieras; los socios y proveedores para el desarrollo internacional; los grupos de interés ligados a las operaciones de negocio (empleados, inversores, proveedores, administración pública) y los medios de comunicación. Estos grupos de interés han sido identificados según el ámbito de relación con la entidad y elegidos en función del nivel de importancia e impacto.

La empresa afirma que los grupos de interés han evaluado aspectos como: accesibilidad, transparencia, agilidad y proactividad en la prestación de servicios. Obteniendo una valoración de 3,54 sobre 4. Cuestiones como la eficiencia energética o el desarrollo de nuevos servicios han sido identificadas con la participación de los grupos de interés. La entidad realiza encuestas a los clientes y colabora con grupos de interés en diferentes programas. A modo de ejemplo menciona Programa de fidelización de accionistas minoritarios; Programa de Emprendimiento Corporativo e Innovación Abierta; Sistema Logístico de Acceso a Terceros a la red; Mapas de grupos de interés asociados a las gestión de crisis y Circulo Energético Español en Bruselas. Igual que en el caso de CaixaBank, ENAGAS nos ofrece mucha información cualitativa sobre su relación con los grupos de interés. Pero nos encontramos con la misma situación donde la empresa no especifica qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave, excepto los aspectos sobre eficiencia energética. Por otro lado ENAGAS no cuantifica las reuniones y los encuentros con los grupos de interés.

c) Inditex

Inditex afirma que tiene una colaboración continua con los grupos de interés. A parte del dialogo con los grupos resalta la participación en iniciativas internacionales.

De modo genérico Inditex señala seis grupos de interés por ejemplo: los empleados, clientes, proveedores, comunidad, accionistas y medioambiente. No podemos identificar una descripción clara en que se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja. No obstante, la entidad afirma que el Código de Conducta y Prácticas Responsables engloba los principios y valores que regula las relaciones entre la empresa y sus grupos de interés. Inditex colabora con ONG, sindicatos, plataformas internacionales y Universidades en diferentes áreas por ejemplo: social,

medioambiental, salud y seguridad del producto. Con respecto a los proveedores se pone acento en las auditorías realizadas por la entidad para determinar el cumplimiento del Código de conducta y Estándares medioambientales.

La empresa cuantifica las reuniones en materia de sostenibilidad con los empleados, compradores y proveedores. El enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés se centra por un lado en la colaboración con diversas instituciones y por otro lado en la formación de los empleados en materia de sostenibilidad. En la elaboración de esta matriz la organización cuenta con el apoyo de un órgano asesor en materia de sostenibilidad. Es un organismo que está integrado por personas o instituciones externas e independientes, llamado Consejo Social. A pesar de toda una declaración por parte de la entidad de la ampliación de la lista de los grupos de interés en la consulta sobre los asuntos relevantes para el año 2015, tampoco se especifica qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave identificados en la Matriz de Materialidad.

d) IAG

IAG reconoce seis grupos de interés. La lista está encabezada por los accionistas, le sigue los clientes, la sociedad, el regulador, los empleados y por último los proveedores. La empresa analiza los grupos de interés y los clasifica por un lado en función de la capacidad de influir en la empresa y también de la capacidad que tiene la empresa sobre ellos. Por otro lado en función de los objetivos establecidos y la importancia de estos grupos para el cumplimiento de los objetivos. La empresa afirma que tienen en cuenta todas las opiniones de los grupos de interés pero no todos los grupos participan directamente en el informe de responsabilidad. Se da casos cuando son informados del contenido de la memoria antes de publicar el informe para cualquier comentario o aportación.

En otros apartados de la memoria de sostenibilidad encontramos contenidos sobre la participación de dos grupos de interés, empleados y accionistas. Se especifica en el Análisis de Materialidad que los empleados son el único grupo que participa directamente en la memoria. Cara al futuro la empresa se plantea introducir más grupos en la participación directa. Para cada grupo de interés la entidad identifica una serie de Aspectos Materiales. Por ejemplo los temas claves que preocupa a los accionistas son los aspectos sobre Estructura del gobierno, el medio ambiente con especial atención sobre eficiencia del consumo y emisiones. Otro tema importante

para los accionistas está enfocado sobre la transparencia en la remuneración. No se cuantifica la frecuencia con que se colabora con distintos grupos, excepto las reuniones anuales con los accionistas.

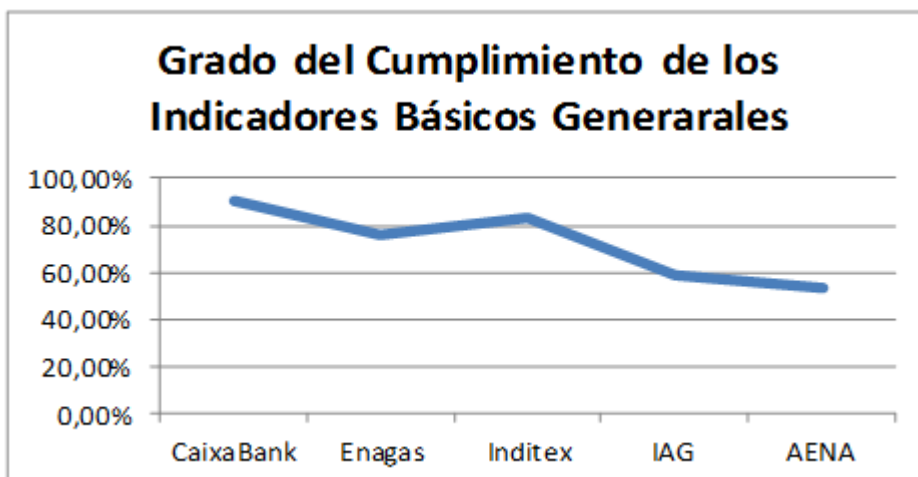
e) AENA

AENA identifica once grupos de interés. Por ejemplo: pasajeros; empleados; aerolíneas; administraciones públicas; inversores; asociaciones de la industria del transporte aéreo. El equipo directivo se encarga de identificar y seleccionar los grupos de interés. Sin embargo el proceso mediante el cual la entidad determina los grupos no se especifica. Para todos los grupos de interés detalla los canales de comunicación y las expectativas de cada uno. AENA informa de modo genérico y escaso.

Resultados del análisis de los Contenidos Básicos Generales

El mayor grado de cobertura de los indicadores se lo lleva CaixaBank es posible que la verificación con un nivel de riesgo razonable ha tenido influencias positivas. No se da el mismo caso para Enagás que falla en informar sobre Aspectos Materiales y Gobierno. Inditex obtiene menor puntuación en Aspectos Materiales y Participación de los grupos de interés. IAG donde menor información aporta es sobre Aspectos Materiales, Participación de los grupos de interés y Gobierno. AENA ofrece poca información en todas las categorías solo consigue superar un 60% en Estrategia y Análisis y Perfil de la memoria. Todo ello se refleja en la figura 9.

Figura 9: Grado del cumplimiento de los indicadores básicos generales



Elaboración propia

En términos generales la información es escasa e imprecisa. En todas las empresas analizadas falta una explicación más amplia sobre qué problemas y cuestiones identifican cada grupo de interés. Percibimos una falta de comunicación sobre este aspecto. Solo IAG afirma que en la elaboración de los Aspectos Materiales los empleados son el único grupo de participación directa, no ofrece más detalles pero asocia cada aspecto material con cada grupo de interés. CaixaBank y Inditex recurren a expertos para identificar los Aspectos Materiales. Encontramos mucha información sobre las políticas y el compromiso de las empresas. Faltan datos concretos sobre los resultados de las encuestas y reuniones con los grupos de interés. Por lo general las empresas asocian planes y programas en colaboración con los grupos de interés cuando se les requieren información sobre la participación de los grupos de interés y qué cuestiones y problemas claves se han identificado a raíz de ellos. Estos indicadores son G4-26 y G-27. Realmente GRI estimula la participación de los grupos de interés y todas las empresas analizadas asumen esta participación. Sin embargo no se desprende una relación de *feedback* entre las empresas y sus grupos de interés. Solo percibimos una información cualitativa donde se destaca el compromiso de la organización con los grupos de interés. En nuestra opinión una información más clara y concreta se da cuando se asocia cada aspecto material identificado a raíz de cada grupo de interés, así como lo requiere el indicador G4-27.

GRI propone una memoria de sostenibilidad que reúne los tres ejes: aspectos económicos, sociales y medioambientales. El enfoque del informe se encamina hacia a los aspectos sociales y medio ambientales. Los aspectos económicos los podemos encontrar en los informes financieros. A pesar de las recomendaciones de GRI en general las empresas analizadas no identifican riesgos y oportunidades sociales y ambientales. Los riesgos y oportunidades que identifican las empresas hacen referencia a la gestión económica.

Por otro lado se evita aportar información sobre el Gobierno, en aspectos como: los sueldos de los altos cargos en comparación con la plantilla o el grado de implicación en asuntos sociales. Se pueden mejorar estos aspectos sin lugar a duda, sin embargo eso implica un mayor compromiso por parte de las organizaciones y mayores costes.

4.4. Análisis de los Indicadores Básicos Específicos

En este apartado analizamos el contenido y el cumplimiento de los indicadores Básicos Específicos. GRI propone 91 indicadores repartidos en 3 categorías: Economía; Medio Ambiente y Desempeño Social. En la categoría Economía encontramos 9 indicadores, para el Medio Ambiente se elaboraron 34 indicadores y para la categoría Desempeño Social tenemos 48 indicadores repartidos en cuatro subcategorías. Estas subcategorías son: Prácticas laborales y trabajo digno con 16 indicadores; Derechos Humanos con 12 indicadores; Sociedad con 11 indicadores y Responsabilidad sobre productos con 9 indicadores.

Recordamos que GRI requiere información sobre aquellos indicadores donde la organización identifica Aspectos Materiales. Por ejemplo si una entidad en el proceso de elaborar aspectos materiales no detecta impactos en algún asunto no está obligada a informar sobre este aspecto. Sin embargo tiene la obligación de informar sobre la omisión. En la memoria se deben reflejar todos los indicadores reunidos en una tabla que recoja además de la página de referencia donde se encuentra la información, la explicación sobre la omisión y la verificación si procede.

En las memorias analizadas hemos encontrado tres situaciones. El primer caso se da cuando la organización no identifica aspectos materiales y en la omisión específica “No aplicable” con la explicación correspondiente. En este caso, tal y como se ha especificado en la metodología, el indicador se ha eliminado del análisis. Por ejemplo si una categoría tiene 20 indicadores y la organización identifica aspectos materiales relacionados con 10, el grado del cumplimiento se cuantifica en función de estos 10 indicadores. La segunda situación se da cuando faltan indicadores de la Tabla de indicadores GRI y no existe una explicación sobre su inexistencia. En este caso no se asigna ninguna puntuación y se cuantifica el cumplimiento incluyendo estos indicadores que no están en la tabla. A modo de ejemplo si una categoría conlleva información de 20 indicadores y en la tabla faltan 3, el grado de cumplimiento se cuantifica sobre los 20 indicadores. El tercer caso encontrado es cuando la organización no ha recopilado datos para el informe por varias razones y en la Tabla de indicadores GRI en la parte de omisión se explica que “No tienen datos” sobre el asunto. Cuando se identifican aspectos pero no se informa por no tener datos disponibles la puntuación es cero. Y para cuantificar el grado de cumplimiento de la información requerida se toman en consideración estos indicadores igual que en el segundo caso explicado anteriormente.

CaixaBank identifica como “No aplicable” los siguientes indicadores:

- 3 de la categoría Economía, EC5-6-9;
- 32 indicadores de la categoría Medio Ambiente, desde EN1 hasta EN26 y desde EN28 hasta EN34;
- 5 indicadores para la subcategoría Prácticas Laborales, LA5-7-8-14-15;
- 9 indicadores en la subcategoría Derechos Humanos desde HR3 hasta HR11;
- 2 indicadores en la subcategoría Sociedad SO9 y SO10.

En la Tabla de indicadores GRI de Enagás no aparecen y no hay una explicación de la omisión de los siguientes indicadores:

- 4 de la categoría Economía, EC5-6-7-8;
- 8 indicadores de la categoría Medio Ambiente, EN1 y EN2 y desde EN27 hasta EN34;
- 2 indicadores para la subcategoría Prácticas Laborales, LA4 y LA16;
- 6 indicadores en la subcategoría Derechos Humanos desde HR3 hasta HR6 y HR8-9;
- 4 indicadores en la subcategoría Sociedad desde SO6 hasta SO8 y SO11;
- Todos los indicadores de la subcategoría Responsabilidad Sobre Productos desde la PR1 hasta PR9.

Inditex identifica 4 indicadores de la categoría Medio Ambiente como “No aplicable”; en concreto EN11, EN13-14 y EN21. Los indicadores donde se especifica que no tienen datos son los siguientes: EN1 de Medio Ambiente; de Prácticas Laborales LA1, LA9 y LA11-12-13; de Sociedad SO4. En total son 7 indicadores donde no pueden aportar información por no tener los datos. Indicadores que faltan de la Tabla GRI sin ninguna explicación son 10. Aspectos sobre Economía son 3, EC5-6 y EC9; de Medio Ambiente EN31; encontramos 3 de Derechos Humanos, desde HR7 hasta HR9; de la categoría Sociedad uno, SO7 y de Responsabilidad Sobre Productos dos, PR6 y PR7.

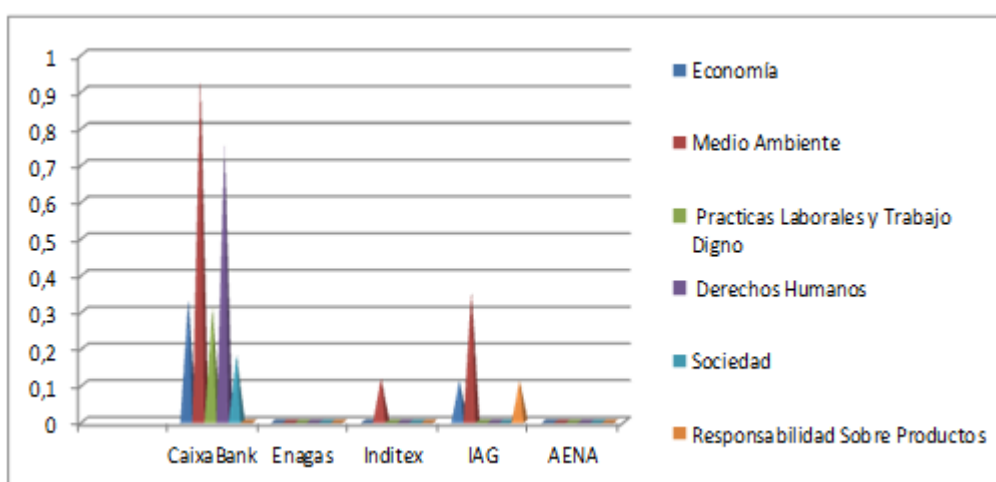
IAG identifica “No aplica” para 14 indicadores. Y son: sobre Economía EC9; Medio Ambiente EN1-2, desde EN9 hasta EN14, EN21-24-26 y EN28; Responsabilidad Sobre Productos PR6.

AENA menciona los 4 indicadores de Medio Ambiente como información no disponible y son: EN4-17-20 y EN21. Los indicadores que faltan sin ninguna explicación son:

- 16 de Medio Ambiente, EN1-2, desde EN11 hasta EN14, desde EN22 hasta EN33;
- 3 de Prácticas Laborales desde LA14 hasta LA16;
- Todos los indicadores de Derecho Humanos, desde HR1 hasta HR12;
- 3 de Sociedad, SO6-9-10.

En la figura 10 hemos recopilado el volumen de indicadores por categorías que están identificados como de “No aplicables”. Para una ampliación de la información y una comparación de todos los indicadores que son omitidos por varias razones se puede consultar en Anexo 2: Tabla de Indicadores omitidos.

Figura 10: Volumen de indicadores no materiales



Elaboración propia

A continuación analizamos la información que nos ofrecen las empresas del estudio en todas las categorías de los Contenidos Básicos Específicos. Buscamos reflejar la calidad y el alcance de la información ofrecida por las organizaciones. La información se va a estructurar por categorías de indicadores.

4.4.1 Indicadores de Economía

Bajo los aspectos económicos tenemos 9 indicadores: máxima puntuación que se puede acumular es de 9 puntos. Solo CaixaBank consigue acumular más de 5 puntos. Las demás empresas recogen menos de 3 puntos. El indicador estrella de esta categoría que está omitido por varios motivos y en todas las empresas es EC6. Este indicador requiere información sobre el porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares significativos. CaixaBank identifica este aspecto como

no material alegando que el principal país de operaciones del Grupo CaixaBank es España y solo 80 empleados (0,26% del total de la plantilla) trabajan en el extranjero. Enagás e Inditex no incluyen este indicador en sus tablas. AENA y IAG ofrecen una información que no corresponde. Por ejemplo, AENA ofrece cifras globales de los altos directivos desglosado por sexo sin mencionar si provienen de la comunidad local. Por otro lado la información es solo para actividad en España.

De mismo modo pasa con el indicador EC5 que informa sobre relación entre salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local. CaixaBank lo identifica como no material y especifica que el salario inicial de los empleados, con independencia de su destino geográfico, es superior al mínimo legal establecido en cada país. Enagás e Inditex no tienen este indicador reflejado en la tabla de indicadores y no mencionan nada al respecto. IAG y AENA ofrecen datos sin ser desglosados por sexo y solo para España.

Otro indicador que presenta una escasa información es EC9 que representa el porcentaje del gasto en los lugares, con operaciones significativas, que corresponde a proveedores locales. CaixaBank menciona que este aspecto no es material, un 97% del volumen de la facturación corresponde a los proveedores nacionales. De los datos que ofrece Enagás se entiende que un 85% del gasto total corresponde a los proveedores de España. No se desglosa la información para las demás zonas de actividad. AENA menciona que 99.5% del gasto se realiza con proveedores locales, pero teniendo en cuenta que la información es solo para España la consideramos incompleta. Inditex no recoge este indicador y IAG menciona que “No aplica” dada la actividad de la empresa.

Digno de mencionar en este apartado es el indicador EC2 que aporta información sobre riesgos y oportunidades en la empresa a raíz del cambio climático. CaixaBank considera que el riesgo de impacto directo es mínimo. Para ampliar información nos remite al informe de CDP, utilizando solo estas iniciales. Buscando en la web. encontramos el informe Declaración ambiental de las actividades en los Servicios Centrales de Barcelona y desarrollo de productos y servicios financieros para 2015 emitido por CaixaBank en 2016. No estamos seguros si la referencia es sobre este informe; no obstante de ahí se puede extraer información sobre el compromiso de la entidad en relación con aspectos ambientales. Por ejemplo, productos que incluyen criterios ambientales; además menciona que el riesgo ambiental se valora cuando se

analizan los riesgos en operaciones de crédito para empresas que operan en sectores contaminantes.

La información que nos ofrece Enagás para el indicador EC2 es confusa. A pesar de que la organización identifica oportunidades a raíz de las exigencias medioambientales con respecto al transporte marítimo de gas natural licuado, mencionado en el indicador G2, no encontramos para el indicador EC2 detalles sobre estas oportunidades. En la memoria de Enagás se habla de aspectos macroeconómicos entre ellos el cambio climático; se entiende que la organización tiene en cuenta el cambio climático. Sin embargo entre los riesgos que identifica la organización no encontramos ninguno que haga referencia al requerimiento de este indicador. Los riesgos que se mencionan son riesgos de negocio, operacionales, reputacionales etc. Otra información que relaciona la entidad con este indicador se refiere a los planes para reducir las emisiones de efecto invernadero. Realmente estas acciones son medidas para combatir el cambio climático. Sería mucho más acertado asociarlas al indicador EN19 que nos habla de las reducciones de emisiones de gases de efecto invernadero.

Es muy sorprendente la afirmación de Inditex sobre riesgos y oportunidades que se derivan del cambio climático. La entidad afirma que su actividad directa no tiene una significativa incidencia en materia de cambio climático. Y alega medidas en materia de eficiencia energética y objetivos ambientales. Como por ejemplo: vertidos cero de sustancias químicas, cero residuos a vertedero, tiendas ecoeficientes, reducción de emisiones en la cadena de valor y productos más sostenibles. Toda esta información es nada más que una información cualitativa con respecto al compromiso de la entidad en materia de ambiental.

IAG ofrece información sobre las emisiones de efecto invernadero y las medidas para reducir estas emisiones. Recalcamos que esta información no es lo que pide el indicador EC2 y es coherente con el indicador EN19. AENA simplemente habla de riesgos operacionales y financieros.

Aunque las empresas de nuestro análisis determinan aspectos materiales relacionados con los indicadores anteriormente mencionados, la información sobre estos asuntos se extravía de un modo u otro. A modo de ejemplo mencionamos los aspectos materiales más relevantes identificados por las entidades en G4-19 para la organización y para sus grupos de interés.

CaixaBank:

- Control y gestión de riesgos
- Consideración de aspectos de buen gobierno, sociales y ambientales en las políticas de inversión, desinversión y financiación

Enagás:

- Impacto en comunidades locales
- Gestión ambiental y lucha contra el cambio climático

Inditex:

- Prácticas de compra responsable
- Sistemas de gestión y control de riesgos

IAG:

- Medio ambiente

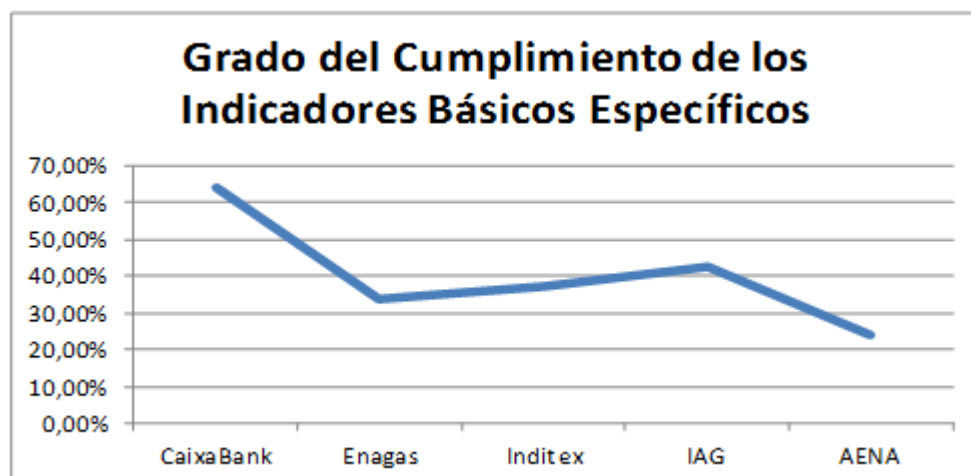
AENA:

- Normativa ambiental

4.4.2 Indicadores de Medio Ambiente

En esta categoría están agrupados 34 indicadores y requieren información sobre todos los aspectos relacionados con el medio ambiente desde: materiales utilizados, energía, agua, biodiversidad, emisiones, efluentes y residuos, productos y servicios, cumplimiento regulatorio, transporte, aspectos generales, evaluación ambiental de los proveedores y mecanismos de reclamación ambiental. Una información completa llevaría una puntuación de 34 puntos. Sin embargo algunas de las empresas estudiadas apenas llega a un 50% de cumplimiento y esto con matices, ver figura 11.

Figura 11: Grado del cumplimiento de los indicadores básicos específicos



Elaboración propia

Destacable de mencionar que CaixaBank identifica aspectos materiales sobre la gestión eficiente de recursos y residuos de menor relevancia tanto para la organización como para los grupos de interés. Del mismo modo califica los aspectos sobre gestión responsable de la cadena de aprovisionamiento. Los indicadores relacionados con estos aspectos son catalogados de “No material”; por ejemplo desde EN22 hasta EN26 y EN32-33. CaixaBank solo reconoce como asuntos materiales dos indicadores EN27 y EN29. El indicador EN 27 habla sobre la mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios. Y EN29 sobre multas y sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental. La información sobre estos aspectos es completa.

Encontramos dos indicadores que no se obtiene información en ninguna entidad. Nos referimos a EN1 y EN2. El primero requiere información sobre materiales por peso y volumen y el segundo habla de porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados. Enagás y AENA no tienen estos indicadores en sus tablas, IAG menciona que “No aplica” y no los considera aspectos materiales. Para el indicador EN1 Inditex no tiene información; menciona que está trabajando para reportar este indicador en 2017. Es importante destacar los dos aspectos materiales identificados por Inditex en G4-19 como de menor relevancia para la entidad pero de mayor relevancia para los grupos de interés. Estos aspectos son sobre el control y gestión de residuos y consumo de agua y control de vertidos. Sin embargo no se menciona nada sobre volumen de residuos que es el indicador EN25; solo menciona que no los transporta internacionalmente. Del mismo modo faltan datos sobre el indicador EN 22 que aporta información sobre vertido total de aguas, según su calidad y destino. Y para el indicador EN2 donde se informa sobre reciclaje. Se ofrece una información incompleta y los datos no son el porcentaje de materiales reciclados del total materiales empleados. Por ejemplo, menciona que se ha obtenido el recirculado de 815 millones de alarmas y la reutilización de 87 millones de perchas de plástico.

Enagás tiene ocho indicadores que no están contemplados en el resumen de indicadores. IAG reconoce doce indicadores como “No aplicables”. A pesar que identifica como asunto material impactos en la biodiversidad, los indicadores EN11-12-13-14 los clasifican de “No aplicables”. En la tabla de indicadores GRI de AENA observamos dieciséis indicadores que no están mencionados y cuatro identificados como no disponibles. Para una ampliación de la información con la descripción de cada indicador ver Anexo 2: Tabla de Indicadores omitidos.

Hemos visto anteriormente que las organizaciones reconocen aspectos ambientales como asuntos materiales. Sin embargo falta información o es muy escasa en esta categoría. No dejamos este apartado sin comentar la información que nos ofrecen las organizaciones sobre los indicadores EN31-32-33-34.

EN31 requiere información sobre gastos e inversiones ambientales. Para CaixaBank no es un asunto material. Enagás, Inditex y AENA no lo mencionan en la tabla de los indicadores. Solo IAG nos proporciona información sobre el indicador, alegando que los gastos medio ambientales en 2015 se elevaron a 9 millones de euros.

EN32 es sobre porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales. Sobre este indicador solo Enagás ofrece una información clara. Inditex menciona que la verificación se realiza en función del Código de Conducta. Es una información confusa y no se especifica si han sido evaluados en función de criterios ambientales. La información sobre auditorías de los proveedores es muy amplia y se informa que la entidad realiza cuatro tipos de auditorías: pre-assesment que abarca el cumplimiento de los requisitos del Código de Conducta; auditorías laborales que comprenden una verificación de los derechos humanos; auditorías especiales sobre salud y seguridad de los trabajadores y auditorías de trazabilidad que verifican la evolución de la cadena de suministro. AENA no tiene este indicador, para CaixaBank no es material e IAG no ofrece datos.

EN33 nos ofrece información sobre los impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto. Para este aspecto solo Enagás ofrece información y esta es escasa. Las demás empresas no ofrecen datos o no es un aspecto material; es el caso de CaixaBank. Por lo general las organizaciones nos comunican su compromiso de colaboración con los proveedores para mejorar en estos aspectos sin especificar casos concretos.

EN34: Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación. Enagás no informa sobre este aspecto. CaixaBank no lo considera material. E Inditex nos ofrece la misma información para cuatro indicadores: EN-34; LA-16; HR-12 y SO-1. Son datos globales y no se entiende a que indicadores hace referencia.

A pesar que las organizaciones determinan aspectos materiales en materia ambiental, encontramos muchos indicadores sobre medio ambiente que las empresas los

identifican como “No aplicables”, no tienen datos o simplemente no están mencionados. Identificamos una escasa coherencia entre los aspectos materiales identificados en los contenidos básicos generales en el indicador G4-19 y los indicadores de los contenidos básicos específicos. Para una ampliación de la información sobre el grado de cumplimiento de la información sobre los contenidos básicos específicos ver Anexo 3: Puntuación de los Indicadores Básicos Específicos.

4.4.3 Indicadores sobre el Desempeño Social

La categoría de Desempeño Social contempla cuatro aspectos o subcategorías: prácticas laborales y trabajo digno con 16 indicadores; derechos humanos con 12 indicadores; sociedad con 11 indicadores y responsabilidad sobre productos con 9 indicadores.

En la subcategoría de prácticas laborales la información que recibimos depende de cada indicador y también de cada organización. No encontramos la misma situación que en las categorías anteriormente desarrolladas, donde ciertos aspectos están omitidos por todas las entidades. Las empresas estudiadas nos ofrecen sobre un 50% de la información requerida sobre el total de indicadores reconocidos.

La excepción está en CaixaBank que alcanza un 66% pero se tiene que tener en cuenta que de los 16 indicadores 4 los tiene identificados como no material. Estos indicadores son: LA5-7-8-14 y requieren información sobre: trabajadores que están representados en comités formales de salud y seguridad; trabajadores cuya profesión tiene riesgo elevado de enfermedad; asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos e impactos negativos significativos reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro. Tenemos que mencionar que CaixaBank identifica en G4-19 asuntos sobre seguridad/prevención de riesgos laborales de menor relevancia para la entidad y para los grupos de interés.

El máximo de información que ofrece CaixaBank es sobre prestaciones sociales para los empleados-LA2; plazos mínimos de preavisos de cambios operativos-LA4 y empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa-LA11. La relación entre el salario de los hombre con respecto a las mujeres nos lo proporciona LA-13. Para este indicador los datos no son de todas las entidades descritas en la cobertura y son solo para CaixaBank.

Enagás no tiene en sus tablas los indicadores LA4- plazos mínimos de preavisos de cambios operativos y LA16- número de reclamaciones sobre prácticas laborales.

Para los trabajadores que están representados en comités formales de salud y seguridad-LA5 y para los asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos-LA8 no encontramos información. Sin embargo salud y seguridad laboral es uno de los aspectos materiales determinado por la entidad en el indicador G4-19. Encontramos algún indicador que no tiene una información completa. No obstante cinco indicadores de este apartado gozan de una explicación clara. Estamos hablando de: trabajadores cuya profesión tiene riesgo elevado de enfermedad-LA7; horas de capacitación anuales por empleado-LA9; empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa-LA11; composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla-LA12; impactos negativos significativos reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro-LA15. Para los indicadores LA7 y LA15 la entidad tiene una respuesta directa afirmando que no se han detectado estos aspectos. Digno de mencionar es que los indicadores LA9-11 y 12 tienen relación con el aspecto material gestión del capital humano identificado por la organización en G4-19.

Inditex determina en G4-19 los siguientes aspectos materiales relacionados con las prácticas laborales: seguridad y salud en proveedores y fabricantes; prácticas laborales; desarrollo del capital humano; cumplimiento normativo y prácticas responsables. Todos estos aspectos son catalogados por la entidad como de mayor relevancia tanto para la organización como para los grupos de interés. Sin embargo encontramos indicadores donde la información no está disponible. Por ejemplo:

- LA1-número y tasa de contrataciones donde la entidad específica que de momento no tienen datos;
- LA9-horas de capacitación anuales por empleado, no hay datos por sexo y categoría de empleados;
- LA11-empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, igual que en indicador anterior no hay datos por sexo y categoría de empleados;
- La12- composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla, desglose por categoría de empleado y grupo de edad no disponible.
- LA13- relación entre el salario base de los hombres con respecto a las mujeres, la entidad afirma que no son disponibles los datos.

En la tabla GRI de Inditex encontramos dos indicadores donde la información no es comprensible y son: LA14 y LA16. El primero habla sobre el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales. Según se ha señalado anteriormente, para el medio ambiente hay mucha información sobre las auditorías a proveedores, cuantos proveedores se examinaron en función del Código de Conducta incluso por zonas geográficas. Sin embargo no se especifican claramente los datos para relacionarlos con los indicadores correspondientes. El otro indicador requiere información sobre el número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado. Volvemos a mencionar que los datos son conjuntos para varios indicadores, EN-34; LA-16; HR-12 y SO-11.

IAG a pesar de que ofrece datos sobre horas de capacitación de los empleados (LA9) no informa sobre el porcentaje de estos empleados que se evalúan con regularidad (LA11). Tampoco informa sobre los indicadores relacionados con los proveedores, estamos hablando de LA14 y LA15.

Otra situación que nos lleva a confusión la encontramos en la memoria de AENA. La información que ofrece en el indicador LA3 sobre la reincorporación al trabajo tras el permiso por maternidad o paternidad es coherente con los indicadores LA9 y LA10. Sobre aspectos relacionados con los proveedores en materia de prácticas laborales no encontramos indicadores en la tabla GRI.

Derechos Humanos

Aquí encontramos indicadores relacionados con derechos humanos sobre todo para los empleados y también la evaluación de los proveedores en estos aspectos. En esta subcategoría el grado del cumplimiento de la información ofrecida es muy bajo. De los 12 indicadores, en CaixaBank solo 3 de ellos los identifican como materiales, HR1-2 y HR12. En el caso de Enagás solo la mitad de indicadores los encontramos en el listado. Algo similar podemos decir de Inditex, pero en este caso son tres indicadores los que faltan. Y AENA no incluye ningún indicador de esta categoría. Inditex obtiene una puntuación baja porque además de los tres indicadores que no están ofrece una información confusa en cuatro indicadores HR1-4-11-12. Por ejemplo en el indicador HR1 nos remite a la información de verificación de los proveedores. La verificación de los proveedores tiene otro indicador asignado, por ejemplo HR-10. El otro indicador es

HR12 donde la empresa utiliza datos conjuntos para varios indicadores, EN-34; LA-16; HR-12 y SO-11.

Sociedad

En esta subcategoría se requiere información sobre aspectos relacionados con la comunidad, lucha contra la corrupción, prácticas de competencia desleal, cumplimiento regulatorio, política pública y evaluación de los proveedores. Parece que a medida que avanzamos en el listado de indicadores según están ordenados por GRI la información disminuye. Sobre los indicadores relacionados con la sociedad la información es aún más escasa que en derechos humanos.

Los aspectos materiales que han identificado nuestras organizaciones en el indicador G4-19 y tienen relación con la subcategorías sociedad son los siguientes:

- CaixaBank, Ética / Código de conducta / Prevención de la corrupción, sobornos, blanqueo de capitales;
- Enagás, Impacto en comunidades locales;
- Inditex, Cumplimiento normativo y prácticas responsables;
- IAG, Medidas adoptadas por Iberia para luchar contra la corrupción.

CaixaBank ofrece en muchos indicadores una información cualitativa sin aportar datos concretos. Enagás ofrece información sobre solo dos indicadores: SO4 y SO9. Informan sobre lucha contra la corrupción y proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social. Los demás indicadores o no están o no aporta nada de información. Algo similar podemos decir sobre Inditex. En este caso la entidad solo ofrece información sobre dos indicadores. Afirma que no ha detectado casos de corrupción, SO5 y que no ha recibido multas por incumplimiento legislativo, SO8. IAG no detecto impactos negativos en las comunidades locales, tampoco recibió sanciones y no registró contribuciones a partidos políticos. Solo AENA comunica que hubo sanciones debido a incumplimiento de normativas: Una de ellas relativa a aspectos medioambientales y las restantes por incumplimiento de normativa aeroportuaria. Un indicador sobre el cual ninguna empresa ofrece información es SO10: los impactos sociales negativos en la cadena de suministro.

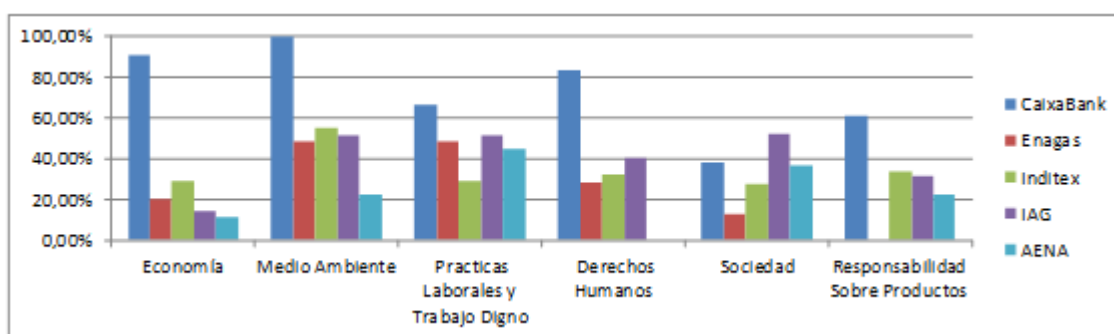
Responsabilidad sobre productos

La responsabilidad sobre productos recoge todos los aspectos que están relacionados con la seguridad y privacidad de los clientes, etiquetado y cumplimiento regulatorio. Enagás no ofrece información sobre ningún aspecto. Realmente estos indicadores faltan de su tabla de indicadores. Sobre PR1 que ofrece información sobre productos y servicios con impactos en materia de salud y seguridad ninguna organización aporta información. Otro indicador del que no informan las empresas es PR3 y se relaciona con el etiquetado de los productos. El tercer indicador donde no encontramos información es PR6: sobre venta de productos prohibidos o en litigio. Sobre incumplimiento o no de la comunicación de mercadotecnia, que es indicador PR7, solo CaixaBank declara que no hubo incumplimiento. Todas las empresas mencionan en sus memorias el compromiso con los clientes. Es un grupo de interés muy importante y muchas de las organizaciones recurren a encuestas para mejorar la calidad del producto o de servicio. A pesar que las empresas entienden el poder de este grupo la información relacionada con los productos es muy escasa. Solo CaixaBank alcanza un 60% sobre el grado de cumplimiento de los indicadores.

Resultados del análisis de los Contenidos Básicos Específicos

Los resultados sobre el grado de cumplimiento en los contenidos básicos específicos se recogen en la figura 12. CaixaBank obtiene la mejor puntuación en casi todas las categorías, con excepción en los indicadores sobre sociedad. Hemos visto que AENA no informa nada sobre derechos humanos y que tampoco lo hace Enagás sobre responsabilidad sobre productos. CaixaBank solo dos indicadores los identifica como aspectos relevantes.

Figura 12: Cumplimiento de los indicadores específicos por categorías



Elaboración propia

Otro aspecto que hemos detectado es que las empresas no identifican riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático. También hemos relacionado los aspectos materiales identificados en los contenidos básicos generales precisamente los del indicador G4-19 con los indicadores específicos. No podemos decir que haya una coherencia; sobre muchos indicadores que se identifican no encontramos información específica. Y no es un caso puntual, en todas las empresas analizadas hemos detectado que falla la conexión. Recordamos que GRI requiere a las empresas información sobre aquellos aspectos que identifican. No sabemos si haría falta una mejor explicación en este sentido por parte de GRI. O que las empresas aún están en una fase inicial de elaboración de memorias sostenibles conforme GRI.

La información en muchos casos es confusa, demasiado extensa o no se concreta nada sobre los resultados de los impactos. Por ejemplo, en la tabla de indicadores GRI cada indicador tiene una referencia a la página donde encontramos la información y hemos detectado casos en los que nos envía a una página donde se encuentra otro tipo de explicación. Por otro lado, alguna información es para varios indicadores y no se entiende a cual de ellos se refiere, son datos conjuntos.

Otro aspecto digno de mencionar es la dificultad de leer las memorias. Por ejemplo, en la tabla de indicadores GRI de IAG no se menciona la página donde encontramos la información y se menciona el apartado o un capítulo. Y puede resultar necesario leer dos, tres incluso cinco páginas para identificar la información de un indicador. Recordamos que uno de los objetivos de GRI es que la información sea fácil de entender por todas las personas independientemente de su formación.

Hemos mencionado anteriormente que la información en las memorias es muy extensa sin ser precisa. Aquí podemos ejemplificar el caso de Inditex y su análisis de los proveedores. Hay tanta información sobre como realizan el seguimiento de sus proveedores incluso datos por zonas geográficas con número de proveedores analizados. Sin embargo no hemos identificado una información en concreto así como lo pide el indicador. Por otro lado a pesar de toda una declaración por parte de la entidad, de colaboración con organizaciones internacionales en muchos ámbitos o sobre los compromisos con normas internacionales, Inditex ofrece la menor información en los indicadores sobre prácticas laborales y el trabajo digno. De hecho encontramos una escasa información sobre derechos humanos, sociedad y responsabilidad sobre productos en todas las empresas.

Es interesante ver que hay indicadores verificados con diferentes tipos de aseguramiento (con nivel razonable o limitado) sin embargo no se consigue obtener una información mínima. Por ejemplo, Inditex tiene los indicadores LA12 y LA16 verificados con un alcance limitado; sin embargo la información es confusa, es el caso de LA16. O no se tienen datos sobre el indicador y es el caso de LA12. Encontramos situaciones similares en las demás empresas. Por ejemplo, CaixaBank tiene todos los indicadores verificados a un nivel de riesgo razonable. Sin embargo casi todos los indicadores de la subcategoría sociedad ofrecen una información cualitativa sin aportar datos concretos. En positivo, a diferencia de las demás empresas donde la información es cualitativa, en la tabla de indicadores GRI de CaixaBank se menciona cuando la información es cualitativa o habla solo sobre planes y programas incluso cuando la cobertura del aspecto es diferente a lo mencionado inicialmente. La observación está junto con la verificación externa. De este modo se facilita la lectura.

5. Conclusiones

El objetivo del presente trabajo ha sido doble. Por un lado, analizar la Global Reporting Initiative, referente internacional en aspectos de comunicación de Responsabilidad Social Corporativa. Y por otro, analizar el contenido de las memorias sostenibles publicadas bajo los requerimientos de GRI por empresas españolas.

Del estudio realizado sobre las directrices G4 de GRI se puede resaltar las propuestas de la organización para facilitar la realización de memorias sostenibles en todas las empresas, independientemente de su tamaño y/o localización. De este modo, se deja a las empresas la posibilidad de elegir entre hacer memorias sostenibles con la opción **Esencial**, con un número de indicadores más reducido, o de un modo completo bajo la opción **Exhaustiva**, con un amplio número de indicadores. De hecho estas propuestas se realizan para atraer a las medianas y pequeñas empresas y que no sean solo las grandes corporaciones las que realicen este tipo de memorias.

Adicionalmente de be señalarse que la GRI persigue que las memorias sean comprensibles para todos los lectores, independientemente de su formación. A este respecto, los indicadores se estructuran en dos partes. Indicadores de contenidos básicos que ofrecen una perspectiva global de la empresa. E indicadores específicos por categorías que aportan información sobre aspectos económicos, ambientales y sociales. Otro aspecto importante de las memorias sostenibles GRI es la armonización

de los indicadores. Uno de los requisitos para que la información publicada por las corporaciones sea útil en el proceso de toma de decisiones de los usuarios de la misma es la comparabilidad. Y no se pueden comparar las memorias para varios periodos o entre varias entidades si no hay un marco uniforme y en acuerdo con normas internacionales. Luego esta armonización que se ha señalado, resulta clave.

En este sentido, el propósito de GRI es ofrecer una información en base a lo que se conoce como “*triple bottom line*”, unificando aspectos económicos, sociales y medioambientales en un único informe. Confiriendo, de este modo, al lector una visión general y específica sobre el desempeño de la organización en materia de sostenibilidad. GRI constituye un embrión de lo que podía ser un marco conceptual para la *accountability*.

La GRI pone mucho énfasis en la participación activa de los grupos de interés. Incluso desde una fase inicial, en la elaboración de la memoria (principio de Participación de los Grupos de Interés). Éste y el resto de principios, de aplicación obligatoria, son los pilares de la memoria y son fundamentales para la transparencia. Los principios vienen a determinar el contenido de la memoria y su calidad. Las organizaciones deben seguir cuatro pasos en la elaboración de la memoria. En el primer paso se deben aplicar los cuatro principios para determinar el contenido de la memoria: Materialidad, Participación de los grupos de interés, Contexto de sostenibilidad y Exhaustividad. El segundo paso es priorizar aquellos aspectos que han sido identificadas en el primer paso y son materiales. El tercer paso es de validar los aspectos materiales. Y por último se establece la revisión. El Principio de Participación de los grupos de interés está presente en todos los pasos mencionados anteriormente.

Un aspecto que debe subrayarse es que GRI no exige la verificación de la información divulgada. No es obligatorio tener una verificación externa para obtener el calificativo “de conformidad” con GRI. Sin embargo, una verificación externa aumenta la confianza de los grupos de interés, al darle un mayor grado de fiabilidad a la información publicada. A este respecto, las normas establecen dos tipos de verificación: limitada y razonable. La revisión razonable, con un alcance integral y que, por tanto, ofrece un menor nivel de riesgo (una mayor confianza) sobre la información divulgada. Mientras que en la verificación limitada se asume más riesgo sobre dicha información, al ser el limitado alcance de esta revisión, como su nombre indica.

Entrando ya en los resultados del análisis realizado sobre la información publicada por empresas españolas analizada, debe señalarse que la información es incompleta e imprecisa. En concreto, en todas las empresas analizadas falta una explicación más amplia sobre qué problemas y cuestiones identifican los diferentes grupos de interés. Se ha detectado una falta de comunicación sobre este aspecto. De este modo, se ha encontrado mucha información sobre las políticas y el compromiso de las empresas, pero faltan datos concretos sobre los resultados de las encuestas y reuniones con los grupos de interés. Por lo general las empresas asocian planes y programas en colaboración con los grupos de interés cuando se les requiere información sobre la participación de los mismos y qué cuestiones y problemas claves se han identificado a través de ellos. Sin embargo no se desprende una relación de *feedback* entre las empresas y sus grupos de interés. De hecho, lo que se percibe es una información cualitativa donde se destaca el compromiso de la organización con los grupos de interés.

Por otro lado, se evita aportar información sobre el Gobierno, en aspectos como: los sueldos de los altos cargos en comparación con la plantilla o el grado de implicación en asuntos sociales. De las Prácticas laborales y Trabajo digno se han encontrado aspectos donde la información es escasa. Por ejemplo: los trabajadores que están representados en comités formales de salud y seguridad; la reincorporación al trabajo y retención tras el permiso por maternidad o paternidad; tasas de lesiones y enfermedades profesionales. Donde se ha detectado que se más se esquivo la información en casi todas las entidades analizadas es sobre aspectos de sociedad, derechos humanos y responsabilidad sobre producto.

Sin lugar a duda, el alcance de la memoria es otro aspecto importante. Para la mayoría de los indicadores las organizaciones hacen referencia solo para actividad en España. Esto, aparte de constituir una información incompleta, impide comparar aspectos laborales o de derechos humanos entre zonas geográficas donde operan las empresas. Una información de carácter completo indicaría un grado de compromiso elevado por parte de las organizaciones pero al mismo tiempo, no debe olvidarse, conllevaría unos mayores costes.

El enfoque del informe que propone GRI se encamina sobre todo hacia a los aspectos sociales y medio ambientales. Los aspectos económicos los podemos encontrar en los informes financieros. A pesar de las recomendaciones de GRI en general las empresas analizadas no identifican riesgos y oportunidades sociales y tampoco

riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático. Resulta sorprendente que los riesgos y oportunidades que identifican las empresas hagan referencia a la gestión económica.

En el trabajo empírico realizado, se han relacionado los aspectos materiales identificados en los contenidos básicos generales, precisamente los del indicador G4-19 con los indicadores específicos. No podemos decir que haya una coherencia: sobre muchos indicadores que se identifican no se encuentra después información específica. Y no es un caso puntual; en todas las empresas analizadas se ha detectado que falla la conexión.

Otro aspecto que se desea resaltar es que la información, en muchos casos, es confusa, demasiado extensa o no se concreta nada sobre los resultados de los impactos. Las emisiones de gases de efecto invernadero o las inversiones medioambientales sobre los cuales nos informa alguna empresa son de los pocos resultados concretos. A pesar de ello, los datos son incompletos porque no se especifica la metodología aplicada para calcular los parámetros especificados. Hace falta una información más concreta para cumplir con el compromiso que se asume en la declaración de la responsabilidad social.

También resulta interesante ver que hay indicadores verificados con diferentes tipos de aseguramiento (nivel de riesgo). La verificación, sin embargo, tampoco es una garantía de que dichos indicadores proporcionen una información inteligible. Sirvan de ejemplo los indicadores LA12 y LA16 de Inditex, verificados con un alcance limitado; sin embargo la información es confusa, o no se tienen datos.

Por último destacar que excepto en indicadores económicos y de ética e integridad, donde todas las organizaciones aportan una información lineal, los demás aspectos se reflejan de un modo aleatorio que se puede deber a la política de la empresa o al perfil de la organización. De hecho, resulta muy complicado comparar empresas, porque entre las empresas que publican su memoria sostenible hay importantes diferencias.

En resumen, el análisis del contenido de las memorias sostenibles se puede concluir que el hecho de que una empresa prepare ese tipo de memoria no es una garantía de que esté contemplando todos los impactos sociales y medioambientales que su actividad genera. Las omisiones, la falta de datos concretos o el diferente alcance de

la revisión de los indicadores (incluso dentro de una misma empresa), pueden poner en duda el compromiso real de la empresa.

Debe enfatizarse que este trabajo tiene limitaciones porque solo se ha trabajado con cinco de las empresas que cotizan en el IBEX35. Hay muchas empresas en España que realizan memorias sostenibles conforme GRI. Y de todo el ámbito, públicas, privadas, sin ánimo de lucro. Las conclusiones del análisis de las memorias deben, por tanto, circunscribirse a las empresas y años analizados

Como futuras líneas de investigación señalar que se podía realizar un estudio similar con empresas que no cotizan en el IBEX-35. Resultaría especialmente interesante estudiar empresas de menor tamaño. Asimismo, el presente trabajo se podía continuar con un estudio por periodos más amplio. Con los nuevos indicadores estándar de GRI que se aplicarán de forma obligatoria a partir del ejercicio 2017 se busca facilitar a las organizaciones la elaboración de memoria. Sería interesante comprobar si hay cambios en la calidad de la memoria. Otros aspectos que se podían incluir para un futuro estudio sería el análisis de los indicadores específicos por sectores de actividad. Que indicadores se utilizan en función del perfil de la empresa. También sería interesante hacer estudio en empresas de otros países.

6. Bibliografía

AccountAbility (2008) *Norma de aseguramiento de sostenibilidad AA1000AS* [online] disponible en:

https://www.accountability.org/wpcontent/uploads/2016/.../AA1000AS_spanish.pdf

[Junio/2017]

AENA (2017) *Informe Anual y de RC 2015* [online] disponible en:

<http://www.aena.es/es/corporativa/informe-anual.html> [Enero/2017]

Bazillier, R., & Vauday, J. (2014) 'CSR into (new) perspective' *Foresight*, 16(2), 176-188.

Bolsa de Madrid (2017) [online] disponible en:

<http://www.bolsamadrid.es/docs/SBolsas/InformesSB/compolBEX.pdf> [Enero/2017]

Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (2010) 'The business case for corporate social responsibility: A review of concepts, research and practice' *International journal of management reviews*, 12(1), 85-105.

CaixaBank (2016) *Declaración ambiental de las actividades en los Servicios Centrales de Barcelona y desarrollo de productos y servicios financieros para 2015* [online] disponible en:

https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/Imagenes/Responsabilidad_corporativa/CaixaBank_declaracio_mediambiental_2015_CAST_firmado.pdf

[Febrero/2017]

CaixaBank (2017) *Informe corporativo integrado 2015* [online] disponible en:

https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/informacioneconomicofinanciera/informeannual_es.html [Enero/2017]

Cohen, E. (2013) *G4: It's NOT about materiality*. [31 Mayo 2013] disponible en:

<http://csr-reporting.blogspot.com.es/2013/05/g4-its-not-about-materiality.html>

[Abril/2017]

Comisión Europea (2011) *Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas* [online] disponible en:

<http://www.igualdadenaempresa.es/enlaces/webgrafia/docs/estrategia-renovada-de-la-ue-para-2011-2004-rs-de-las-empresas.pdf> [Junio/2017]

Ciliberti, F., De Haan, J., De Groot, G., & Pontrandolfo, P. (2011) 'CSR codes and the principal-agent problem in supply chains: four case studies' *Journal of Cleaner Production*, 19(8), 885-894.

Du, S., Bhattacharya, C. B., & Sen, S. (2010) 'Maximizing business returns to corporate social responsibility (CSR): The role of CSR communication' *International Journal of Management Reviews*, 12(1), 8-19.

Elkington, J. (1994) *Enter the Triple Bottom Line* [online] disponible en: <http://www.johnelkington.com/archive/TBL-elkington-chapter.pdf> [Abril/2017]

Enagás (2017) *Informe anual 2015* [online] disponible en: <http://www.enagas.es/portal/site/enagas> [Enero/2017]

Fortanier, F., Kolk, A., & Pinkse, J. (2011) 'Harmonization in CSR reporting' *Management International Review*, 51(5), 665.

Friedman, M. T., Parent, M. M., & Mason, D. S. (2004) 'Building a framework for issues management in sport through stakeholder theory' *European Sport Management Quarterly*, 4(3), 170-190.

Henriques, A., & Richardson, J. (Eds.). (2013). *The triple bottom line: Does it all add up*. Routledge.

Heras, A. D., Heras, A. D., & Casado, E. G. (2006) 'Implantación gradual de la responsabilidad social corporativa (RSC) en las empresas: dimensiones de avance y papel de la acreditación progresiva' *Dirección y Organización*, (32).

Global Reporting Initiative (GRI) (2011), *Sustainability Reporting Guidelines: Version 3.1*, [online] disponible en:

www.globalreporting.org/resource/library/G3.1-Sustainability-Reporting-Guidelines.pdf [Mayo, 2017]

Global Reporting Initiative (2015 a) *G4 Guía Para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad Guidelines Principios y Contenidos Básicos* Amsterdam: GRI. [online] disponible en:

<https://www.globalreporting.org/Pages/resource-library.aspx?resSearchMode=resSearchModeText&resLangText=Spanish>

[Enero/2017]

Global Reporting Initiative (2015 b) *G4 Guía Para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad Manual de Aplicación* Amsterdam: GRI. [online] disponible en:

<https://www.globalreporting.org/Pages/resource-library.aspx?resSearchMode=resSearchModeText&resLangText=Spanish>

[Enero/2017]

Global Reporting Initiative (2017) [online] disponible en:

<https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>

IAASB (2013) *International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, International Federation of Accountants, New York. [online] disponible en:

<https://www.ifac.org/publications-resources/international-standard-assurance-engagements-isae-3000-revised-assurance-eng> [Julio/2017]

IAG (2017) *Informe de responsabilidad corporativa 2015* [online] disponible en:

https://grupo.iberia.es/content/Grupolberia/RSC/RSC%20en%20Iberia/Memoria_Completa_castellano.pdf [Enero/2017]

ICJE (2008) *Guía de actuación 21: Guía de actuación sobre trabajos de revisión de informes de responsabilidad corporativa* [online] disponible en:

http://www.icjce.es/images/pdfs/guias_de_actuacion/2008/guia_actuacion_21.pdf

[Junio/2017]

INDITEX (2017) *Memoria anual 2015* [online] disponible en:

http://static.inditex.com/annual_report_2015/ [Enero/2017]

Hernaus, A. I., & Stojanovic, A. (2015) 'Determinants of bank social responsibility: case of Croatia' *E+ M Ekonomie a Management*, (2), 117.

Jones, P., Comfort, D., & Hillier, D. (2006) 'Reporting and reflecting on corporate social responsibility in the hospitality industry: A case study of pub operators in the UK' *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(4), 329-340.

Kristofik, P., Lament, M., & Musa, H. (2016) 'The reporting of non-financial information and the rationale for its standardisation' *E+ M Economía a Management*, 19(2), 157.

KPMG (2013) *The KPMG survey of corporate responsibility reporting 2013* [online] disponible en:

www.kpmg.com/Global/en/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/corporate-responsibility/Documents/corporate-responsibility-reporting-survey-2013-v2.pdf

[Junio/ 2017]

Maignan, I. (2001) 'Consumers perceptions of corporate social responsibilities: a cross-cultural comparison'. *Journal of Business Ethics*, 30(1), 57-72.

doi: 10.1023/A :1006433928640 .

Moneva, J. (2005) *La verificación externa de los informes de sostenibilidad: el aseguramiento* [online] disponible en:

<http://ecodes.org/noticias/la-verificacion-externa-de-los-informes-de-sostenibilidad-el-aseguramiento> [Julio/2017]

McWilliams, A., & Siegel, D. (2001) 'Corporate social responsibility: A theory of the firm perspective'. *Academy of management review*, 26(1), 117-127.

McWilliams, A., Siegel, D. S., & Wright, P. M. (2006) 'Corporate social responsibility: Strategic implications'. *Journal of management studies*, 43(1), 1-18.

Navarro, G. F. (2012) *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y práctica*. Pozuelo de Alarcón (Madrid): ESIC

Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (2014) *La Responsabilidad Social Corporativa en las Memorias anuales de las Empresas del IBEX35* [online] disponible en:

<http://observatoriorsc.org/las-empresas-del-ibex35-omiten-riesgos-en-las-memorias-de-rsc/> [Julio/2017]

Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (2017) [online] disponible en: <http://observatoriorsc.org/> [Junio/2017]

OCDE (2011) *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales*. Paris: OECD Publishing. [online] disponible en: <http://www.oecd.org/daf/inv/mne/MNEguidelinesESPANOL.pdf> [Mayo/2016]

Pava, M. L., & Krausz, J. (1996) 'The association between corporate social-responsibility and financial performance: The paradox of social cost'. *Journal of business Ethics*, 15(3), 321-357.

Porter, M., & Kramer, M. R. (2006) 'Estrategia y sociedad'. *Harvard business review*, 84(12), 42-56.

Rahim, M. M., & Idowu, S. O. (Eds.). (2015). *Social Audit Regulation: Development, Challenges and Opportunities*. Springer.

Sherman, W.R. and DiGuilio, L. (2010) 'The second round of G3 reports: is triple bottom line reporting becoming more comparable?'. *Journal of Business & Economics Research*, 8(9), 59.

Unión Europea (2014) *Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014* [online] disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32014L0095> [Julio/2017]

Vidal, M I., and Morrós, R. J. (2014) *Responsabilidad Social Sostenibilidad GRI e ISO 26000*. Madrid: Fundación Confemetal

Anexo 1: Puntuación de los Indicadores Básicos Generales

Categoría	Indicador		Ítems	CaixaBank	Enagás	Inditex	IAG	AENA
Estrategia y Análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
	G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades	1	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
			2	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización	1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	1	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0
	G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria	1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
	G4-7	Describa la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	1	1,0	0,0	1,0	1,0	1,0
	G4-8	Indique a qué mercado se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
	G4-9	Determine el tamaño de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas; capitalización (deuda y patrimonio); cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	1	1,0	1,0	1,0	1,0	0,5
	G4-10	Número de empleados por contrato laboral y sexo; por tipo de contrato y sexo; tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sex; por región y sexo; trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas; cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística)	6	0,6	0,8	0,6	0,5	0,3

Memorias sostenibles GRI: análisis de la información publicada por empresas españolas

		o en el sector agrícola).							
	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	1	1,0	1,0	1,0	0,5	0,0	
	G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	1	1,0	1,0	1,0	0,0	1,0	
	G4-13	Comuniqué todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización (cambios de ubicación y cambios en la estructura de capital)	1	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0	
	G4-14	Indique cómo aborda la organización, si proceda, el principio de precaución	1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	
	G4-15	Elabore una listas de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	1	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0	
	G4-16	Elabore una listas con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: ostenta un cargo en el órgano de gobierno; participa en proyectos o comités; realiza una aportación de fondos notable; considera que ser miembro es una decisión estratégica	1	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	
			19	13,6	12,78	13,6	11,0	7,8	
Aspectos materiales y cobertura	G4-17	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	2	1,0	0,0	0,5	0,0	0,0	
	G4-18	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	2	1,0	1,5	1,0	0,0	1,0	
	G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	
	G4-20	Indique la Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización	1	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	
	G4-21	Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	

Memorias sostenibles GRI: análisis de la información publicada por empresas españolas

	G4-22	Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas	1	1,0	0,0	1,0	1,0	1,0
	G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	1	1,0	0,0	0,0	1,0	1,0
			9	6	2,5	4,5	3,0	4,0
Participación de los grupos de interés	G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
	G4-25	Indique en que se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	1	0,5	1,0	0,5	1,0	1,0
	G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	1	1,0	1,0	1,0	0,5	0,0
	G4-27	Señale qué cuestiones y problemas claves se han identificado a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria	1	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0
			4	3	3,5	2,5	2,5	2,0
Perfil de la memoria	G4-28	Periodo objeto de la memoria	1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
	G4-29	Fecha de la última memoria (si procede)	1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
	G4-30	Ciclo de presentación de la memorias (anual, bienal, etc.)	1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
	G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria	1	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0
	G4-32	Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. Facilite la referencia al Informe de Verificación externa, si lo hubiere. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.	3	1,0	1,0	1,0	0,7	0,7

	G4-33	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	4	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0
			11	5,99	5,99	5,99	4,7	3,7
Gobierno	G4-34	Describa la estructura del gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
	G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	1	1,0	1,0	1,0	0,0	1,0
	G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales y sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
	G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.	1	1,0	1,0	0,0	1,0	0,0
	G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités: ejecutivos y no ejecutivos; independencia; antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno; sexo; competencias relacionadas con los efectos ambientales, económicos y sociales; representación de los grupos de interés.	1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
	G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo	1	1,0	1,0	1,0	0,0	1,0
	G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero	1	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0
	G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas.	1	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0

Memorias sostenibles GRI: análisis de la información publicada por empresas españolas

	G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización.	1	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0
	G4-43	Señale que medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	1	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	G4-44	Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	2	1,0	0,5	0,5	0,0	0,0
	G4-45	Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	2	1,0	0,5	0,5	0,5	1,0
	G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficiencia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
	G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	1	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0
	G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	1	1,0	0,0	1,0	0,0	1,0
	G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	1	1,0	0,0	1,0	0,0	1,0

Memorias sostenibles GRI: análisis de la información publicada por empresas españolas

	G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	1	0,5	0,0	1,0	0,0	0,0
	G4-51	Describa las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	2	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0
	G4-52	Describa los procesos para determinar la remuneración.	1	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0
	G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas relacionadas con esta cuestión.	1	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0
	G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar la persona mejor pagada) del país correspondiente.	1	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
	G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar la persona mejor pagada) del país correspondiente.	1	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
			25	19,5	15	17	8,5	9,0
Ética e integridad	G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
	G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0

	G4-58	Describe los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
			3	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
		TOTAL INDICADORES	58	52,59	44,27	48,09	34,13	30,96

Elaboración propia

Anexo 2: Tabla de Indicadores omitidos

Categoría	Indicador		CaixaBank	Enagás	Inditex	IAG	AENA
Economía	G4-EC5	Relación entre salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local	N A*	X***	X		
	G4-EC6	Porcentaje de alto directivos procedentes de la comunidad local en lugares significativos	N A	X	X		
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativos que corresponde a proveedores locales	N A		X	N A	
Medio Ambiente	G4-EN1	Materiales por peso y volumen	N A	X	N D**	N A	X
	G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	N A	X		N A	X
	G4-EN3	Consumo energético interno	N A				
	G4-EN4	Consumo energético externo	N A				N D
	G4-EN5	Intensidad energética	N A				
	G4-EN6	Reducción del consumo energético	N A				
	G4-EN7	Reducción de los requisitos energéticos de los productos y servicios	N A				
	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	N A				
	G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	N A				N A
	G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	N A				N A
	G4-EN11	Instalaciones que están en áreas protegidas o no, pero de gran valor para la biodiversidad	N A			N A	N A

Memorias sostenibles GRI: análisis de la información publicada por empresas españolas

	G4-EN12	Los impactos en la biodiversidad	N A		N A	X
	G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados	N A		N A	N A X
	G4-EN14	Número de especies cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas	N A		N A	X
	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	N A			
	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	N A			
	G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	N A			N D
	G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	N A			
	G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	N A			
	G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	N A			N D
	G4-EN21	Otras emisiones atmosféricas significativas	N A		N A	N A N D
	G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	N A			X
	G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	N A			X
	G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	N A		N A	X
	G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados	N A			X
	G4-EN26	Masas de agua y hábitats se han visto afectados significativamente por vertidos de agua	N A		N A	X
	G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios		X		X
	G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se regeneran al final de su vida útil	N A	X	N A	X
	G4-EN29	Multas y sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental		X		
	G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes utilizados para la actividad de la empresa, así como transporte de personal	N A	X		
	G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones ambientales	N A	X	N A	X

Memorias sostenibles GRI: análisis de la información publicada por empresas españolas

	G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	N A			X
	G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto	N A			X
	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	N A	X		
Prácticas Laborales	G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados por grupo etáreo, por sexo y por región.				N D
	G4-LA4	Plazos mínimos de preavisos de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos		X		
	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad	N A			
	G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene riesgo elevado de enfermedad	N A			
	G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	N A			
	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral				N D
	G4-LA11	Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional				N D
	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad				N D
	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto a las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad				N D
		G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	N A		
	G4-LA15	Impactos negativos significativos reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medios al respecto.	N A			X
	G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		X		X
Derechos Humanos	G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.				X

Memorias sostenibles GRI: análisis de la información publicada por empresas españolas

	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados			X
	G4-HR3	Número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria.	N A		X
	G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados y medidas adoptadas	N A		X
	G4-HR5	Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil.	N A		X
	G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo forzoso y medidas adoptadas.	N A		X
	G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación formal específica sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad.	N A	X	X
	G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	N A	X	X
	G4-HR9	Indique el número y el porcentaje de centros que han sido objeto de examen en materia de derechos humanos o en los que se ha evaluado el impacto en los derechos humanos, desglosado por país.	N A	X	X
	G4-HR10	Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	N A		X
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	N A		X
	G4-HR12	Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado abordado y resuelto mediante los mecanismos formales de reclamación.			X
Sociedad	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.		N D	
	G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.		X	X
	G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.		X	X
	G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.		X	
	G4-SO9	Indique qué porcentaje de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	N A		X
	G4-SO10	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	N A		X

Memorias sostenibles GRI: análisis de la información publicada por empresas españolas

	G4-SO11	Número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	X		
Responsabilidad Sobre Productos	G4-PR1	Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	X		
	G4-PR2	Número de incidencias derivadas del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo.	X		
	G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	X		
	G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	X		
	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	X		
	G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	X	X	NA
	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	X	X	
	G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre las violaciones de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	X		
	G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	X		

Elaboración propia

*NA: Aspecto no material

**ND: No hay datos disponibles

***X: Indicador inexistente

Anexo 3: Puntuación de los Indicadores Básicos Específicos

Categoría	Subcategoría	Indicador		Número de ítems	CaixaBank	Enagás	Inditex	IAG	AENA
Economía	Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	2	1,0	0,5	0,5	0,5	0,3
		G4-EC2	Riesgos y oportunidades en la empresa a raíz del cambio climático	1	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
		G4-EC3	Cobertura de las obligaciones derivadas del plan de prestaciones	5	0,8	0,3	0,1	0,0	0,0
		G4-EC4	Ayudas económicas por parte del Gobierno	3	0,7	0,5	0,5	0,5	0,0
	Presencia en el mercado	G4-EC5	Relación entre salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local	3	n.a.*	0,0	0,0	0,2	0,3
		G4-EC6	Porcentaje de alto directivos procedentes de la comunidad local en lugares significativos	4	n.a.	0,0	0,0	0,0	0,0
	Consecuencias económicas indirectas	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	3	1,0	0,0	1,0	0,0	0,3
		G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y el alcance de los mismos	2	1,0	0,0	0,5	0,0	0,0
		Prácticas de adquisición	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	3	n.a.	0,5	0,0	n.a.
				26	5,5	1,8	2,6	1,2	1,0
Medio Ambiente	Materiales	G4-EN1	Materiales por peso y volumen	1	n.a.	0,0	0,0	n.a.	0,0
		G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	1	n.a.	0,0	0,0	n.a.	0,0
	Energía	G4-EN3	Consumo energético interno	7	n.a.	0,6	1,0	0,9	1,0

		G4-EN4	Consumo energético externo	3	n.a.	0,0	1,0	0,7	0,0
		G4-EN5	Intensidad energética	4	n.a.	0,5	1,0	0,0	0,0
		G4-EN6	Reducción del consumo energético	4	n.a.	0,5	1,0	0,5	0,5
		G4-EN7	Reducción de los requisitos energéticos de los productos y servicios	3	n.a.	0,3	1,0	0,3	0,3
	Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	2	n.a.	0,5	0,5	0,5	0,5
		G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	2	n.a.	0,0	0,5	n.a.	0,0
		G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	3	n.a.	0,7	0,0	n.a.	0,0
	Biodiversidad	G4-EN11	Instalaciones que están en áreas protegidas o no, pero de gran valor para la biodiversidad	1	n.a.	1,0	n.a.	n.a.	0,0
		G4-EN12	Los impactos en la biodiversidad	2	n.a.	0,5	0,5	n.a.	0,0
		G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados	4	n.a.	0,7	n.a.	n.a.	0,0
		G4-EN14	Número de especies cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas	1	n.a.	1,0	n.a.	n.a.	0,0
	Emisiones	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	7	n.a.	0,7	1,0	0,6	1,0
		G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	6	n.a.	1,0	1,0	0,5	1,0
		G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	7	n.a.	0,4	0,7	0,4	0,0
		G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	4	n.a.	1,0	1,0	0,0	1,0
		G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	4	n.a.	0,5	1,0	0,0	1,0
		G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	4	n.a.	1,0	0,0	0,0	0,0
		G4-EN21	Otras emisiones atmosféricas significativas	3	n.a.	0,7	n.a.	n.a.	0,0
	Efluentes y residuos	G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	2	n.a.	1,0	0,0	0,5	0,0

		G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	2	n.a.	0,5	1,0	1,0	0,0
		G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	3	n.a.	0,7	1,0	n.a.	0,0
		G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados.	2	n.a.	0,5	0,5	0,5	0,0
		G4-EN26	Masas de agua y hábitats se han visto afectados significativamente por vertidos de agua	1	n.a.	1,0	1,0	n.a.	0,0
	Productos y servicios	G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	2	1,0	0,0	0,5	1,0	0,0
		G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se regeneran al final de su vida útil	2	n.a.	0,0	0,3	n.a.	0,0
	Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	Multas y sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	2	1,0	0,0	1,0	1,0	1,0
	Transporte	G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes utilizados para la actividad de la empresa, así como transporte de personal	3	n.a.	0,0	n.a.	0,7	0,0
	General	G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones ambientales	1	n.a.	0,0	0,0	1,0	0,0
	Evaluación ambiental de los proveedores	G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	1	n.a.	1,0	0,0	0,0	0,0
		G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto	5	n.a.	0,4	0,0	0,0	0,0
	Mecanismos de Reclamación Ambiental	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	3	n.a.	0,0	0,0	1,0	0,3
				97	2,0	16,6	16,4	11,0	7,7
Desempeño Social Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Empleo	G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados por grupo etéreo, por sexo y por región.	2	0,3	0,5	0,0	0,5	0,5
		G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrece a empleados temporales o a media jornada	2	1,0	0,5	0,5	0,5	0,5

		G4-LA3	Índice de reincorporación al trabajo y retención tras el permiso por maternidad o paternidad, desglosado por sexo	5	0,6	0,4	0,4	0,2	0,0
	Relaciones entre trabajadores y la dirección	G4-LA4	Plazos mínimos de preavisos de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	2	1,0	0,0	1,0	0,5	1,0
	Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad	2	0,0	0,0	0,5	1,0	1,0
		G4-LA6	Tipo y tasas de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	3	0,3	0,3	0,1	0,7	0,2
		G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene riesgo elevado de enfermedad	1	0,0	1,0	1,0	1,0	0,0
		G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	2	0,0	0,0	0,5	0,5	1,0
	Capacitación y educación	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	1	1,0	1,0	0,0	1,0	1,0
		G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	2	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
		G4-LA11	Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional	1	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0
	Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	2	0,8	1,0	0,0	1,0	1,0
	Igualdad de retribución entre las mujeres y hombres	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto a las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	2	0,5	0,5	0,0	0,3	0,5
	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	1	n.a.	0,0	0,0	0,0	0,0
		G4-LA15	Impactos negativos significativos reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medios al respecto.	5	n.a.	1,0	0,2	0,0	0,0
	Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	3	0,3	0,0	0,0	0,3	0,0

				36	7,3	7,7	4,7	7,9	7,2
Desempeño Social	Inversión	G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derecho humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	2	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0
		G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	2	0,5	1,0	1,0	1,0	0,0
	No discriminación	G4-HR3	Número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria.	2	n.a.	0,0	1,0	1,0	0,0
	Libertad de asociación y negociación colectiva	G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados y medidas adoptadas	2	n.a.	0,0	0,0	0,5	0,0
	Trabajo infantil	G4-HR5	Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil.	3	n.a.	0,0	0,3	0,3	0,0
	Trabajo forzoso	G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo forzoso y medidas adoptadas.	2	n.a.	0,0	0,5	0,5	0,0
	Medidas de seguridad	G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación formal específica sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad.	2	n.a.	0,0	0,0	0,0	0,0
	Derechos de la población indígena	G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	2	n.a.	0,0	0,0	0,5	0,0
	Evaluación	G4-HR9	Indique el número y el porcentaje de centros que han sido objeto de examen en materia de derechos humanos o en los que se ha evaluado el impacto en los derechos humanos, desglosado por país.	1	n.a.	0,0	0,0	0,0	0,0
	Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	G4-HR10	Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	1	n.a.	1,0	1,0	0,0	0,0
		G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	5	n.a.	0,2	0,0	0,0	0,0

	Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	G4-HR12	Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado abordado y resuelto mediante los mecanismos formales de reclamación.	3	1,0	0,7	0,0	1,0	0,0
					2,0	3,4	3,8	4,8	0,0
Desempeño Social Sociedad	Comunidades locales	G4-SO1	Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales.	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
		G4-SO2	Indique qué centros de operaciones han tenido o pueden tener efectos negativos significativos sobre las comunidades locales, haciendo referencia a: la ubicación de los centros; y los impactos significativos, reales o potenciales, de los centros.	1	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0
	Lucha contra la corrupción	G4-SO3	Número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
		G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación obre la lucha contra la corrupción.	5	0,4	0,4	0,0	0,5	0,0
		G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	4	0,0	0,0	1,0	1,0	1,0
	Política pública	G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	2	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0
	Practicas de competencia desleal	G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	2	1,0	0,0	0,0	1,0	1,0
	Cumplimiento regulatorio	G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	3	1,0	0,0	1,0	0,0	1,0
	Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO9	Indique qué porcentaje de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	1	n.a.	1,0	0,0	0,0	0,0
		G4-SO10	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	5	n.a.	0,0	0,0	0,0	0,0
	Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11	Número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	3	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0
				29	3,4	1,4	2,0	5,5	4,0

Desempeño Social	Salud y seguridad de los clientes	G4-PR1	Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Responsabilidad Sobre Productos		G4-PR2	Número de incidencias derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo.	2	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0
	Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
		G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	2	1,0	0,0	1,0	0,0	1,0
		G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	1	0,5	0,0	0,0	1,0	0,0
	Comunicaciones de Mercadotecnia	G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	2	0,0	0,0	0,0	n.a.	0,0
		G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	2	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre las violaciones de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	1	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0
	Cumplimiento regulatorio	G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	2	1,0	0,0	1,0	0,0	1,0
				15	5,5	0,0	3,0	2,0	2,0
Total indicadores				91	25,63	29,5	30,6	27,0	17,8

*n.a.: aspecto no material

Elaboración propia