



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DEL TRABAJO DE
SORIA

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

TRABAJO FIN DE GRADO

EL BALANCE SOCIAL EN LA EMPRESA

Algunos ejemplos prácticos

Presentado por: Pablo Rodríguez Huidobro

Tutelado por: D. José Luis Ruiz Zapatero

Soria, 15 de junio de 2017

CET

FACULTAD de CIENCIAS EMPRESARIALES y del TRABAJO de SORIA

INDICE

CAPÍTULO 0

INTRODUCCIÓN

0.1. Justificación de la elección del trabajo	5
0.2. Objetivos	6
0.3. Estructura del trabajo	6
0.4. Metodología empleada	7

CAPÍTULO 1

EL BALANCE SOCIAL EN LA EMPRESA

1.1. Consideraciones generales	9
1.1.1. Antecedentes históricos	9
1.1.2. Concepto de Balance Social	14
1.1.3. El Balance Social y la Responsabilidad Social Corporativa	17

CAPÍTULO 2

TIPOLOGÍAS DE BALANCE SOCIAL

2.1. Criterios de clasificación	19
2.2. Tipologías de Balance Social	19
2.2.1. Clasificación según el destinatario.....	19
2.2.2. La Utilidad planteada en el Balance Social	21
2.2.3. Nivel de participación en la elaboración del Balance Social	24
2.2.4. Obligatoriedad legal	24
2.2.5. El método como criterio clasificatorio	25
2.3. Los Modelos Contables y los Modelos no Contables	26
2.3.1. Modelos Contables	26
2.3.1.1. Cuentas de Valor añadido	26
2.3.1.2. Contabilidad de excedentes	28
2.3.1.3. Balance socio - económico	29

2.3.2. Modelos no Contables	30
2.3.2.1. Informes sociales	30
2.3.2.2. Indicadores sociales	31
2.3.2.3. Contabilidad por objetivos	33

CAPÍTULO 3

EJEMPLOS PRÁCTICOS DE BALANCE SOCIAL

3.1. Presentación.....	35
3.2. Petronor	36
3.3. Asepeyo	44
3.4. BBVA	53
3.5. Petrobras	67
3.6. Cacpeco	80

CAPÍTULO 4

CONCLUSIONES Y VALORACION PERSONAL

4.1. Conclusiones	91
4.2. Futuras líneas de investigación.....	93
4.3 Valoración personal	94
LISTADO DE ILUSTRACIONES CONTENIDAS EN EL CAPITULO 3	95
BIBLIOGRAFÍA	96

CAPITULO 0
INTRODUCCIÓN

0.1. Justificación de la elección del tema del trabajo.

Todo comienza en un momento de mi vida profesional del año 2016, en el que me planteo realizar el curso de adaptación al Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos.

En estos últimos tres años anteriores he tenido el deseo de realizar la adaptación al grado, poseo la titulación de Graduado Social Diplomado, y con esta titulación accedí a comenzar a trabajar hace ya 17 años en Asepeyo, mutua colaboradora con la Seguridad Social. Por todo ello, mi profesión lleva muchos años ligada al Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.

De esta forma durante el 2016 comencé a sondear las distintas Universidades y Facultades que ofrecían dicho curso de adaptación al grado. En Zamora, ciudad donde resido no tenía posibilidad de realizar el mismo ya que se ha dejado de impartir, por lo que tuve que valorar otras alternativas que implicarían distancia y lejanía desde mi residencia y que precisaría de flexibilidad a la hora de su realización. Valoradas todas las opciones me decanté por la Facultad de Ciencias Empresariales y del Trabajo de Soria dependiente de Universidad de Valladolid.

Y así comenzó todo, desde la distancia y en todo momento recibí una extraordinaria ayuda en los tramites de matrícula, documentación, reconocimiento de créditos, asesoramiento,...etc., la gestión totalmente efectiva y de esta forma resolvieron en mi caso, una vez que me reconocieron los créditos, que para realizar el curso de adaptación al grado debería matricularme en 1 asignatura de las que me ofrecían y el TFG, de las asignaturas que me ofrecían me matriculé en Políticas Públicas y Socio Laborales y en el TFG.

Y así es como llego al momento clave, la elección del tema para la realización del TFG. Me proporcionaron el listado de los temas de TFG propuestos por el equipo docente y que habían quedado libres. Empecé a darle vueltas, valorando unos temas y otros, la verdad que al principio tenía dudas sobre cual decantarme. Para realizar la elección comencé a buscar información sobre los temas que me atraían de los propuestos, y una vez consultada información, llegó el momento de realizar la elección del mismo: El Balance Social en la empresa: algunos ejemplos prácticos propuesto por el profesor D. José Luís Ruiz Zapatero.

¿Por qué el Balance Social?

Tenía dos opciones, elegir un tema que tuviera relación con materias de mi profesión o elegir un tema nuevo, que no conociera en profundidad. De esta forma, opte por algo nuevo para mí, algo que me hiciera investigar y consultar fuentes. Esto no es lo más cómodo, pero tenía curiosidad por descubrir, aprender conceptos nuevos para mí.

Igualmente me resultaba muy atractiva la interrelación desde mi punto de vista que pueda haber de forma inicial entre Balance Social y la

Responsabilidad Social Corporativa, tenía curiosidad por saber que es un concepto respecto al otro.

Espero haber tenido una buena elección, en el sentido de poder mostrar un buen trabajo, que me divierta investigando, desarrollándolo, plasmando ideas y conceptos,...etc. De forma inicial, si hay una cosa que he conseguido, es que al comenzar a realizarlo me haya entrado una enorme curiosidad por descubrir sobre el tema por el que he optado.

0.2. Objetivos.

- Conocer los orígenes del Balance Social.
- Mostrar la importancia del Balance Social, tanto desde el punto de vista social como desde el punto de vista económico.
- Conceptualizar el término de Balance.
- Conocer los tipos de Balance Social, así como los criterios para sus diferentes clasificaciones.
- Reflejar diversos ejemplos reales de Balance Social de distintas empresas.

0.3. Estructura del trabajo.

La estructura del trabajo la he realizado de la siguiente forma. En primer lugar he plasmado un breve capítulo numerado como “cero”, en el que expongo la justificación por la cual elegí el tema del Balance Social, los objetivos del trabajo en cuanto a lo mostrado en el mismo, la estructura de desarrollo de la materia tratada y por último la metodología que he empleado para la realización del mismo.

En el primer capítulo, entramos ya en materia abordando el Balance Social en la empresa de forma general, incidiendo en sus antecedentes históricos, en el concepto del mismo y en la relación que tiene el Balance Social con la Responsabilidad Social Corporativa.

Una vez que nos hemos introducido en la materia, y que tenemos un concepto claro sobre lo que se denomina Balance Social, muestro el capítulo segundo, en el cual se recopila la clasificación y tipos de Balance Social,

partiendo primero de los criterios que podemos tener para elaborar la clasificación del mismo.

En el capítulo tercero me vuelvo más práctico, puesto que en el mismo se muestran diversos balances sociales de empresa reales, mostrando una breve explicación sobre el balance social de cada empresa, aportando información del mismo y acompañando un enlace que nos lleve al documento propio de la empresa, es decir, a su balance social publicado. En este capítulo se recogen balances sociales reales de empresas, siendo estos de diferentes tipos.

Y por último, antes del punto dedicado a la Bibliografía consultada para la realización del trabajo, tenemos el capítulo cuarto que lo destino a las Conclusiones y a la Valoración personal.

0.4. Metodología empleada.

En el momento que decidí el tema a tratar del Trabajo Fin de Grado, la metodología que he empleado ha sido la siguiente:

1. Búsqueda de información relativa a los orígenes y antecedentes históricos del Balance Social.
2. Consulta de bibliografía y documentación de autores y estudios sobre el concepto de Balance Social y concepto de la Responsabilidad Social Corporativa.
3. Análisis de los distintos tipos y modelos de Balance Social.
4. Consulta de numerosas empresas y sus memorias anuales de Balance Social, con el fin de obtener información real de sus Balances Sociales aplicados.

Una vez recopilada toda la documentación, he pretendido plasmar en el trabajo de una forma sencilla en cuanto a su lectura y explicación, todo aquello relativo a Balance Social, con el fin de que cualquier persona con interés sobre el asunto tratado pero con conocimientos básicos, consiga comprender la materia de una forma fácil, adquiriendo una primera impresión objetiva sobre lo que se denomina Balance Social en la Empresa.

CAPITULO 1
EL BALANCE SOCIAL EN LA EMPRESA

1.1. Consideraciones generales

1.1.1. Antecedentes históricos

Entre los años 1960 y 1968, en los Estados Unidos de Norteamérica hubo una corriente liderada por liberales, estudiantes, consumidores, periodistas y ecologistas, los cuales culpaban directamente de la crisis social que estaba instaurada en el país a las empresas, ya que consideraban que la misma estaba motivada por la constante industrialización, publicidad y explotación de recursos naturales por parte de las empresas, de esta forma aparecieron los primeros datos referidos al Balance Social, con el fin de conseguir mejorar la imagen de las empresas.

En este tiempo y fruto de lo ocurrido en esos años, se empezó a tomar conciencia valorando cuantitativamente los términos económicos de los beneficios y daños sociales y considerando la gran relación que existía entre ellos y las políticas laborales que implantaban las empresas con nuevos conceptos, como son: la Responsabilidad Social y la Auditoría Social.

A partir de 1970, toda la elaboración de información social de las empresas que se había iniciado en Estados Unidos, comenzó a crearse de una forma más compleja en Europa, concretamente en España, Holanda, Alemania, Inglaterra y Francia. En este último país, Francia y más en concreto y sobre 1977 debido a la promulgación por Ley se declara para toda empresa de más de 300 trabajadores la primera definición de Balance Social.

Se empezaron a configurar los Balances Sociales, se empezaron a preocupar tanto del ámbito interno como del externo a la empresa. Pasando de valorar sólo indicadores de ámbito interno a evaluar la empresa según como sus acciones influían o no en el ámbito externo.

En estas 3 últimas décadas del siglo XX la velocidad en cuanto a su implantación fue muy diferente, si durante la década de los años 70 se establecieron numerosas normativas sobre el Balance Social, en la década de los años 80 todo se ralentizó no hubo mucha evolución en las normas, hasta la última década del ciclo XX, década en la que se creó un gran movimiento que valoraba con grandes ventajas a las empresas que contaban con el Balance Social.

Hemos hablado de Estados Unidos y de Europa, pero una zona que aportó gran relevancia e implantación en estas décadas al desarrollo del Balance Social fue América Latina, ya que en numerosos países de la misma publicaban sus Balances Sociales todos los años.

En algunos países de América Latina, por ejemplo en Argentina, y fruto de la Reforma Laboral emanada del Decreto 1171/2000 se creó normativa por la que se exigía que en las empresas de más de 500 trabajadores se presentará ante el agente sindical y de forma anual un informe social en el que

se recogiera la información relativa a costo laboral, prestaciones sociales, condiciones de trabajo...etc. La normativa en Argentina fue evolucionando a exigencias mayores respecto a las obligaciones de las empresas en materia de Balance Social.

Pero es necesario situarnos en un punto de partida del concepto de Balance Social, y este lo encontramos en el año 1973 con Raymond Bauer y Dan Fenn los cuales consideraban que si la sociedad consideraba que las empresas deberían implantar la función de la responsabilidad social, esa misma sociedad debería demandar un tipo de análisis contable sobre la actuación empresarial en lo no-económico, este análisis contable de lo no económico es el que nos sitúa en los comienzos del Balance Social.

Como ya he explicado, independientemente de la fecha a la que nos remontemos como inicio de este movimiento de la responsabilidad social empresarial, lo cierto es que en Estados Unidos el mundo empresarial se enfrentó a grandes presiones durante el segundo lustro de los años sesenta y en el primero de los años setenta. Desde Norteamérica pasó a Europa, donde en los años 60 en Alemania se aplica en las empresas, extendiéndose la idea estadounidense de la responsabilidad social, pero con bastantes diferencias respecto al germen norteamericano de la misma.

En Norteamérica en ese momento la confección de los balances sociales tienen unas características especiales ya que se realizan en respuesta a los colectivos externos y como consecuencia de la acción de los grupos de presión conservacionistas, en defensa de las minorías, los consumidores,...En cambio, en Europa las características de la confección de los balances sociales están orientadas a la satisfacción de las demandas de los colectivos internos de la propia empresa, por ejemplo los sindicatos. Es decir, en Norteamérica la presión para la creación de balances sociales es externa y en Europa interna.

De esta forma, en las últimas tres décadas del Siglo XX, primero a lo largo de los 60 fue configurándose el balance social, hasta llegar a los años 70 y 80. En estas dos décadas se produce un gran interés por parte de las empresas en la implantación de la responsabilidad social, esta oleada de interés por parte de las empresas sobre la Responsabilidad Social ya la predijo Daniel Bell cuando predecía que "la cuestión de la responsabilidad social era el eje de debate que se convertiría en crucial en los siguientes años". Y nada más lejos de lo que manifestaba Daniel Bell, ya que en los siguientes años a 1970 aparecieron muchos nuevos modelos, experiencias distintas y trabajos ambiciosos, siempre en la línea de orientar el uso de indicadores sociales como instrumento de medición de la actividad de la empresa desde el punto de vista social.

Tenemos ejemplos en ese tiempo muestras de interés por la responsabilidad social y su medición por medio de balances sociales por parte de cooperativas, como es el caso de Antoine Antoni y La Confederación General de las Sociedades Cooperativas Obreras de Producción francesas. Estas ponen en práctica antes de 1970 un Balance Cooperativo que desde la Confederación General se remitía de forma anual a todas sus Cooperativas afiliadas.

Todas estas fórmulas en Francia eran voluntarias de aplicación por las empresas, por lo que con la normativa legal de 1977 en Francia, que obligaba a todo tipo de empresa, hizo que estas manifestaciones y experiencias desaparecieran, las cooperativas para la normativa francesa eran como otra empresa más, por lo que la peculiaridad de los balances sociales de las cooperativas desaparecieron y migraron a un modelo muy normativo que no se contemplaba en ningún caso la participación de los trabajadores.

Dejando Francia, podemos situarnos para reseñar otro ejemplo del interés en estas cuestiones en Suiza. En este país la cooperativa Migros desde 1978 publicaba balances sociales cada 3 años hasta el año 1986.

En 1976 la Organización Internacional del Trabajo (OIT), por medio de Raymond Louis se empieza a considerar la necesidad de una contabilidad cooperativa con un balance cooperativo, y un presupuesto cooperativo. Este modelo fusiona la intensidad de los lazos del cada socio con su cooperativa y un informe en el que se observe como se aplican en la práctica tanto de forma interna como en sus relaciones con el entorno.

Volviendo a Norteamérica, y más en concreto a Canadá, surge un modelo de indicadores sociales formado por dos partes, la primera un balance interno (clima laboral en la cooperativa) y la segunda un balance externo, con una característica muy importante ya que incorpora una vez realizado el diagnóstico de situación un plan de mejora. Este modelo canadiense lo denominaron "socio cooperativo" y fue realizado por Marcel Laflame y Jean Louis Bergeron, profesores de la Universidad de Sherbrooke.

En el año 1985 en Canadá el grupo de trabajo denominado Social Audit Task Force propone un manual con indicadores cuantitativos y cualitativos, y otro estudio del cooperativismo Rudolf Cujes, propone que las cooperativas una vez que configuren sus objetivos, no sólo tengan en cuenta los parámetros económicos, sino que vayan más allá de lo económico.

En América del sur y más en concreto en Argentina, los contables Gerardo Martínez y Alberto Bialakowsky, definen un modelo de Balance Social para cooperativas con una clara relación contable, configurando cuentas sociales tanto en el activo como en el pasivo, y con las mismas analizan el "Estado Analítico del Efecto Social". En Brasil se proponen por diversos Doctores otros modelos, con indicadores sociales para utilizarlos como instrumento para la medición del aspecto social, teniendo siempre presente los mismos en función de los principios cooperativos.

En Europa durante la mitad de la década de los 70, el Banco Kölner Bank de Alemania, comienza a publicar su Balance Social, que se configura en la contabilidad por objetivos.

Hasta aquí tenemos diversas experiencias y modelos que se realizaron sobre el Balance Social desde la mitad de los años 70 hasta principios de los años 80.

De esta forma entramos en la década a partir de 1980 y es el momento en el que se produce una verdadera y gran falta de interés en los conceptos de responsabilidad social y balance social, se produce un vertiginoso cambio de tendencia en el interés por estos conceptos y análisis, debido sobre todo por las elevadas expectativas generadas en las décadas anteriores que causan una gran pérdida de interés y gran decepción.

Junto a esta falta de interés, nos encontramos con algo que favorece la pérdida del mismo hacia lo social, y es que el mundo empresarial acusa la influencia del pensamiento capitalista basado únicamente en la obtención del beneficio y enriquecimiento a corto plazo.

Otra cuestión a tener en cuenta y que afecta al mundo empresarial es la grave crisis económica por la que pasan muchas empresas, lo que hace que las mismas reduzcan la inversión en actividades que consideran no estratégicas. De esta forma en España, el Banco Bilbao (ahora BBVA) dejó de invertir tiempo, personal y recursos económicos en la elaboración de balances sociales en 1985.

Realizando un análisis de la década que va de 1980 a 1990, podemos concluir que la implicación con los indicadores sociales y la realización de balances sociales en el mundo empresarial casi desaparece por completo, se mantienen aportaciones poco percibidas por el mundo empresarial gracias a los esfuerzos de algunas empresas e investigadores, pero las mismas al ser documentos que no se denominan “balance social” causa que no sea percibido.

Empezando 1990, comienza un relanzamiento del interés por la Responsabilidad Social y por el Balance Social. Comienza un cambio de tendencia en cuanto al interés por los indicadores sociales en los últimos años del siglo XX. En el tejido empresarial en este periodo se empieza a generalizar en las empresas la Responsabilidad Social, empieza a ser un concepto asumido y estratégico para las empresas. Pero, ¿cómo se produce este cambio?, ¿qué indicios tenemos de este cambio?, la contestación es simple, para que el cambio en las empresas se produzca, y las mismas empiecen a invertir tiempo, personal y dinero en estas acciones e instrumentos sociales, se deben por ejemplo, al establecimiento de forma externa de ranking de empresas en función de su inversión en Responsabilidad Social, siendo las mismas evaluadas en esta materia. Es el caso en España, de la revista Actualidad Económica, que determina las empresas más admiradas. Esta evaluación también la publican otros periódicos como el Fortune en EEUU, The Economist en Inglaterra y L'Expansion en Francia.

Y todo ello, no queda sólo en publicaciones de ranking de empresas que incorporen el factor de la Responsabilidad Social y el cuidado del medio ambiente, sino que además diversas fundaciones, consorcios y entidades configuran Premios para empresas sobre sus Balances Sociales en todas sus vertientes por todos los países de Europa.

Podemos considerar que la responsabilidad social adquiere un papel preponderante en el comienzo del año 2000, es ese mismo año el Consejo Europeo de Lisboa, introdujo este concepto en la Agenda Social Europea como

un pilar básico en la empresa, estableciendo para el 2010 como objetivo de convertir a la UE (Unión Europea) en una economía muy competitiva basada en un crecimiento sostenible con la mejora de los puestos de trabajo y mayor cohesión social.

Se traslada desde la Comisión Europea que las empresas potencien su responsabilidad social con el fin de poderse generar una actividad más productiva y rentable. Esto se plasma en la presentación en julio de 2001 de un Libro Verde, con el que se trata de fomentar en Europa un marco de responsabilidad social de las empresas, recoge la denominación de informe social, documento que traslada los resultados de una evaluación del impacto social.

Toda esta preocupación por la responsabilidad social ya es muy tangible y viene reforzada por la aparición en años anteriores de otros conceptos relacionados, los códigos éticos de conducta, las visiones, los valores de las empresas,... que reconocen las responsabilidades sociales de las empresas. Y sobre todo gracias a Robert Putnam y Francis Fukuyama que en su primera propuesta hablan de conjunto de valores y expectativas comunes a una comunidad determinada, como concepto de “capital social” o “capital confianza”. Francis Fukuyama define diciendo “el capital social es sencillamente un tercer tipo de capital que tiene que ver con la capacidad de la gente de trabajar, en formar cooperativas, en grupo y organizaciones, basado en compartir normas comunes de honestidad, reciprocidad y mantener su compromiso. La función del Capital Social es producir la confianza en una organización, en una sociedad, en un vecindario, o en la familia.

Hoy en día no se discute que la empresa tenga una responsabilidad social; ya es un concepto ampliamente asumido.

La Responsabilidad Social en España

Tal y como se recogía en el punto anterior de antecedentes históricos, la responsabilidad social en España tiene muchas manifestaciones que valoran su aplicación y uso por las empresas.

De esta forma ya hablamos de la revista Actualidad Económica, la cual determina las empresas más admiradas en España, también esta revista junto con la Escuela de Negocios IESE y el grupo Adecco, han establecido galardones al Balance Social de las empresas en cuatro categorías y junto con Winterthur y la Asociación Española para el desarrollo del Mecenazgo Empresarial (AEDME) convocan los premios al Mecenazgo con 3 categorías.

Hasta en los mercados bursátiles se están dando prioridades a las empresas que actúan con transparencia, buen gobierno interno y con implicación en la sociedad, con el fin de ser más valoradas para invertir en las mismas, Incluso se han creado índices específicos, como es el índice ético

para aquellas empresas que contemplen iniciativas sociales en su filosofía empresarial.

Es destacable que más de la mitad de las empresas, que suscribieron el Pacto Mundial o Global Compact propuesto por Kofi Annan, con el objetivo de fomentar el compromiso empresarial de respeto a los derechos humanos en sus normas laborales y también en la defensa de un desarrollo sostenible, sean españolas.

Igualmente en España, las propuestas de la Iniciativa Internacional Global Reporting Initiative (GRI) han tenido mucha promoción en las empresas españolas.

En cuanto a leyes estatales en España, en el Boletín Oficial de las Cortes Generales del Congreso de los Diputados de mayo de 2002 se publicó una proposición de ley sobre la Responsabilidad Social de las Empresas. Esta proposición establece como obligación contar con un Balance Social para todas las empresas que acudan a la financiación y adjudicaciones públicas.

No debemos olvidar que en los antecedentes históricos en las últimas décadas del siglo XX, por los años 70 y 80, el antiguo Banco Bilbao (hoy BBVA) tuvo un papel muy importante en la introducción del Balance Social en España, pues bien, hoy en día el BBVA publica una memoria social, integrando la responsabilidad social en su cultura corporativa, con un responsable y un comité de coordinación.

Tenemos más ejemplos españoles de empresas que han creado órganos específicos de desarrollo de la responsabilidad social corporativa, como pueden ser: BBVA, Banco Santander, Inditex, DKV Seguros, MRW, Grupo Eroski,...

En España, como hemos podido observar han tenido lugar numerosas iniciativas de creación de Departamentos de Responsabilidad Social en las empresas, los mismos permanecen y esperamos que sigan dentro de la gestión empresarial moderna.

1.1.2. Concepto de Balance Social

La forma de abordar el concepto de Balance Social va a ser aportando definiciones que han ido detallando diferentes autores, corrientes y estudiosos.

Rodríguez de Ramírez considera que el “Balance Social es un instrumento para medir, informar y evaluar de forma cuantificada, el resultado de la influencia económica, social y ambiental de las organizaciones que mide de forma clara y precisa los resultados del ejercicio de la responsabilidad socio-ambiental. De esta manera, permite valorar de forma objetiva las condiciones de equidad y sustentabilidad social, ambiental y financiera que se atribuyen las empresas.”

Para que una empresa sea socialmente responsable, ha de cumplir con la normativa vigente e implantar diversas acciones sobre su estrategia de forma voluntaria, estas acciones dan paso a los informes de responsabilidad que están dentro de la denominada Contabilidad Social. Por todo ello, la contabilidad no es únicamente para las operaciones de unidades económicas individuales, sino que aparece una nueva contabilidad, la contabilidad social, que recoge la información social como el gobierno, consumidores, inversores y los grupos de interés.

En EEUU nace un concepto del Balance Social, “es una forma de medir los resultados de la participación social, recogiendo datos y estableciendo formas de presentarlos mediante indicadores”, este se denomina Triple Balance, ya que se forma a partir de la evaluación que realiza la empresa sobre su funcionamiento, combinando la prosperidad económica, la calidad del medio ambiente y el capital social. Posteriormente este concepto se extiende hasta Europa.

El Balance Social es una herramienta que informa, planifica, evalúa y controla en la empresa la responsabilidad social asumida por esta.

El Balance Social aporta una información muy útil para la dirección, los trabajadores, los sindicatos y el público en general. Se muestra de una forma muy detallada la sostenibilidad económica y social de una empresa.

Podemos considerar por un lado que el Balance Social es toda iniciativa que refleje la actuación de la empresa en todo lo relativo a su responsabilidad social.

Según la OIT (Organización Internacional del Trabajo) el Balance Social es “un instrumento para medir y evaluar de forma clara y precisa los resultados de la aplicación de la política social de la empresa.”

Es un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativos y cualitativos la gestión de una empresa en un periodo determinado y frente a metas preestablecidas.

El Balance social tiene como objetivos los siguientes:

- Facilita la planificación, organización, dirección, ejecución, control y registro de las acciones de responsabilidad social empresarial asumidas por la empresa.
- Define y actualiza las políticas y programas de responsabilidad social empresarial.
- Mide y controla los impactos de las acciones de responsabilidad social empresarial en términos de coste-beneficio, productividad y eficiencia.
- Mejora la imagen de la empresa ante los terceros.

- Sirve como instrumento para apoyar la solicitud de créditos y la aplicación de menos impuestos.
- Informa de forma adecuada y transparente a todos los agentes externos con el fin de que se conozca la labor y desempeño social de la empresa.

Para el Dr. Santiago García Echevarría, “el Balance Social es el instrumento contable que sirve para el cierre de cuentas de la contabilidad social de la empresa, sus componentes con: el Balance Patrimonial y El Balance de Resultados.”

El término de Balance Social tiene otras denominaciones en los diferentes países, y no son siempre equivalentes, podemos enumerar las siguientes:

- Social audit O social Report (EEUU)
- Bilan Social (Francia)
- Sozialbilanz o Socialbericht (Alemania)
- Bilancio Sociale (Italia)
- Balance Social, Contabilidad Social, Auditoria Social, Informe Social (España)
- Balanco Social (Portugal)

El Dr. Santiago García Echevarría después de analizar y comprobar la existencia de tantas definiciones, conceptos, ideas, términos,... relativos al Balance Social; concluye que “a pesar de todos sus defectos, a pesar de las grandes lagunas aún existentes, y a pesar de todas las discusiones ideológicas que pueden plantearse en torno al fenómeno del Balance Social, bajo este u otro nombre tendrá que establecerse un sistema de información que permita una mayor transparencia como condición básica para el funcionamiento de una sociedad pluralista”.

Por último, y fruto de toda esta información anterior, establezco como concepto de Balance Social “el informe que surge del sistema de información social de la organización y cuyo fin es proporcionar información sobre la responsabilidad social que la empresa asume y realiza”. También establezco que existe una gran diversidad en cuanto al nombre, contenido, forma y elaboración de la información social en las empresas. Podemos encontrarnos informes sociales con una simple exposición de objetivos en materia social hasta encontrarnos con contabilidades financieras que hallan el beneficio social neto de la empresa de una forma totalmente cuantificada.

1.1.3. El Balance Social y la Responsabilidad Social Corporativa

El término de responsabilidad social ha sido adoptado por todos, no ha tenido variaciones, en cambio al término de Balance Social se ha propuesto numerosos términos sustitutivos que buscaban una mayor descripción. Hoy en día el término Balance Social está siendo sustituido por Memoria o Informe de Sostenibilidad ya que estos últimos términos son muy aceptados en el mundo empresarial.

Para conocer de una lectura la relación entre Balance Social y Responsabilidad Social Corporativa, enumeraré unas frases y afirmaciones que nos ajustarán las diferencias y similitudes entre ambos términos:

- Responsabilidad Social no es solamente altruismo. Es compromiso. Es actitud, comportamiento y acción ante las exigencias sociales, como una consecuencia lógica de las actividades de una empresa.
- “Responsabilidad Social son normas igualitarias de contratación”.
- “Responsabilidad Social no es solamente el pago de salarios, es el pago de salarios justos”.
- “Responsabilidad social, son condiciones de trabajo seguras, prestaciones por encima de lo obligatorio, participación activa en la protección del medio ambiente,...”
- “El balance General, desde el punto de vista más contable, es un resumen esquemático que incluye clasificaciones, reflejando la situación financiera de una empresa”.

El Balance Social se puede observar desde dos puntos de vista:

- Desde el punto de vista social. Su importancia es que es una radiografía de la empresa que muestra su aspecto más humano y social, y además proporciona información para que la misma sea evaluada en cuanto a sus logros sociales y humanos, y así analizar su contribución al desarrollo social del entorno.
- Desde el punto de vista económico. La importancia del Balance Social, es que nos aporta información para conocer realmente el avance económico, en cuanto a salarios, mejora de condiciones de vida,...etc., pudiéndolo analizar por sector o actividad de las empresas, por zonas geográficas, regiones, etc...

CAPITULO 2
TIPOLOGIAS DE BALANCE SOCIAL

2.1 Criterios de clasificación

Para KELLER REBELLON, el balance social lo concibe como un fenómeno social-empresarial más que como una técnica concreta. En la mayoría de las ocasiones el balance social se ha abordado como un sistema de información empresarial hacia la sociedad. La aspiración final de toda técnica que aplique el balance social, es el poder trasladar las cuentas de la actuación social de las empresas con la misma cadencia y apariencia formal con la que las mismas informan con sus balances contables, es decir, las empresas no solamente transmiten a la sociedad y grupos de interés sus resultados, beneficios, balances económicos, inversiones, etc... sino que también transmiten todas sus actuaciones sociales tanto internas como externas,

Existen muchas dificultades para elegir los criterios con el fin de realizar un tipo de clasificación que nos ayude a diferenciar de alguna forma los tipos de balances con los que nos podemos encontrar. Pero también ante esta dificultad, no hay más remedio que optar por uno criterios, y los elegidos se corresponden en gran medida con la clasificación propuesta por el Instituto Nacional de Industria en su informe de 1978, de esta forma, utilizaremos los siguientes criterios:

- 1.- El destinatario del Balance Social.
- 2.- La utilidad planteada a dicho instrumento.
- 3.- El nivel de participación en su elaboración.
- 4.- Si es obligatorio por ley o no.
- 5.- El método elegido para su configuración.

2.2 Tipologías de Balance Social

2.2.1. Clasificación según el destinatario

Este criterio de clasificación se refiere al público social destinatario del Balance Social, su número y tipo. Nos encontraremos con la primera diferencia que es: balances sociales internos y externos, en relación a los colectivos y entidades sociales relacionadas con la empresa.

Melvin ANSHEN utilizaba esta distinción del balance social según sea el destinatario al preguntarse sobre los objetivos del balance social:

- “¿Es su propósito fundamental permitir a una corporación dar a conocer sus actividades socialmente responsables, en términos que tengan sentido para un auditorio externo, sus accionistas o el público en general?”
- “¿Es su propósito proporcionar datos para una mejor adopción de decisiones administrativas internas y, posiblemente, robustecer la aptitud de la gerencia para obrar?”

De esta forma, ante estas dos cuestiones se distinguen entre los balances sociales realizados para mostrar información puntual y concreta a los directivos y al consejo de administración de la empresa, con el fin de tener una medida para la toma de decisiones y otros balances sociales realizados para transmitir información social de la propia empresa a los agentes sociales y entidades externas.

Con todo ello, se consideran balances sociales internos aquellos que tienen en cuenta sólo las relaciones de la empresa con los agentes sociales internos. Y dentro de ellos están incluidos aquellos elaborados con el objetivo de aportar información significativa para que la dirección tome las decisiones pertinentes en temas sociales. Estos modelos de balance social interno son muy necesarios para integrar coordinadamente los aspectos sociales en la gestión económica. En este grupo ubicaríamos los Cuadros de Mando que permiten a los gestores mediante una serie de indicadores simples realizar un seguimiento en materia social. La utilización más habitual de los Cuadros de Mando se produce en la gestión de recursos humanos.

Lo último enumerado en el anterior párrafo nos aporta dentro de la perspectiva del balance social interno a los trabajadores, colectivo laboral diferenciado de la dirección.

Hemos hablado hasta ahora de los destinatarios internos como criterio para definir un balance social interno, pero debemos hacer una matización. Determinados autores utilizan la misma expresión interno/externo para referirse no ya al destinatario, sino al ámbito de la información. Aunque mayormente ambas clasificaciones suelen coincidir, no siempre es así. Por ejemplo, imaginemos un balance social diseñado para informar a nuestros trabajadores, en el que incluyamos un apartado referente a la incidencia contaminante de nuestro proceso productivo. Este es un aspecto en el que claramente la empresa incide en su entorno, con lo que desde su ámbito podríamos señalarlo como aspecto externo. En el primer planteamiento francés de balance social, predomina el balance interno, pero a partir de 1977 empiezan en Francia a detectar la necesidad de un balance externo.

Los balances sociales externos son aquellos que recoge la interacción que mantiene la Empresa “exclusivamente con los Agentes Sociales situados de ‘puertas a fuera””, en palabras del INI. En estos balances se subrayan concreciones de la responsabilidad social empresarial con dichos colectivos, como son los aspectos de medio ambiente, calidad de los productos ofrecidos, relaciones con la comunidad en la que se inserta la empresa, etc. Los balances externos, son típicos de las empresas estadounidenses y también inglesas,

como consecuencia lógica de las demandas a las que estaban sujetas, pero no exclusivos.

En un primer momento los balances sociales externos únicamente tendían a referirse a los donativos para los necesitados u organizaciones de caridad, con el fin de utilizar dichos balances externos como justificativos de realizar “buenas acciones”.

Una vez comentada la vertiente interna y externa del balance social, nos encontramos con los balances sociales mixtos, los cuales los denomina balances sociales globales el INI, y que se dan sobre todo en el norte de Europa. Estos casos de balances sociales se dan cuando se analizan las relaciones con los agentes sociales tanto de forma interna como externa.

Dentro de ellos puede haber balances más o menos amplios, pero la tendencia apunta hacia una opción por el tipo de balance social mixto. Mixto tanto en cuanto que reconoce como destinatarios a colectivos internos y externos a la empresa como cuanto que debe recoger información de la actividad empresarial en ambos ámbitos.

2.2.2.- La utilidad planteada al balance social

En este punto nos centramos en otro criterio clasificador de balance social, y es el referente a las utilidades que puede tener el balance social. Muchos autores han estudiado diferentes tipos de balance social dependiendo de la utilidad del mismo, considerando por todos ellos, que cualquier balance social puede tener varias utilidades.

Robert ACKERMAN distingue tres etapas:

- Etapa política, utilización del balance social como instrumento de relaciones públicas.
- Etapa técnica, utilización del balance social como instrumento de información.
- Etapa de integración, utilización del balance social como instrumento de gestión social.

Etapa política, utilización del balance social como instrumento de relaciones públicas.

Los primeros balances sociales surgieron con un gran componente de relaciones públicas y de mejora de la imagen de la empresa, como defensa ante la presión social proveniente tanto desde el exterior, ante la contestación de colectivos de consumidores, ecologistas, etc., como desde el propio interior, buscando la justificación ante sus propios trabajadores.

Y así nos encontramos con empresas que entienden por balance social la simple enumeración de los donativos empresariales para distintas organizaciones benéficas o las posibilidades vacacionales que ofrecen a sus trabajadores, por ejemplo. Estos balances tienen una intención claramente de relacionar con la publicitación de lo positivo. Su principal característica es que en los mismos no hay referencias a la gestión empresarial y los objetivos principales de la empresa, desgranando políticas y acciones de la empresa que no tienen nada que ver con el trabajo y gestión diaria en la misma. Esta ausencia de relación entre la información social que se transmite en estos balances y los objetivos de la empresa y sus agentes sociales, ha hecho que autores como Dante CRACOGNA determine que estos balances sociales son una simple “treta empresarial, como cosmética de la empresa o como anestesia social”

Está claro que siempre habrá un carácter de cuidado de la imagen hacia el exterior por parte de la empresa, pero esta característica no ha de ser el objetivo fundamental de un balance social.

Al hablar de imagen, publicitación,...etc en los balances sociales lo hemos identificado hasta el momento como una especie de manipulación de la información para que la empresa de cara a lo externo tenga buena imagen, pero no nos hemos de quedar en esta vertiente, por lo que se hace necesario realizar unas aclaraciones o matices al respecto.

Todo balance social tiene un componente de relaciones públicas, en la medida en que se convierte en un “medio para evitar los conflictos potenciales que genera una estructura social tan crecientemente concienciada”, en palabras de Francisco PARRA LUNA. Dentro de esta interpretación el balance social tiene un cometido nada despreciable, muy interrelacionado con su utilización como instrumento de información.

Etapa técnica, utilización del balance social como instrumento de información.

Por lo que se refiere al balance social como instrumento de información empresarial, debemos destacar que es información que pasa a los diferentes colectivos sociales con los que la empresa se interrelaciona. No ha sido la primera iniciativa en este sentido pues ya previamente a los balances sociales las empresas han transmitido información de su actuación en la perspectiva social. Pero quizá su mérito estriba en el intento de aglutinar y completar todas esas informaciones, normalmente facilitadas de forma fragmentaria, en un documento único. Dicho documento busca transmitir una panorámica de conjunto de la actuación de la empresa en este campo, en la que se debe mantener la mayor objetividad posible, dando cuenta necesariamente tanto de las realizaciones positivas como negativas de la empresa.

Debemos ahora combinar este criterio con el anteriormente explicado del destinatario, pues cuando se enfoca (bien exclusivamente o combinándolo con otros posibles destinatarios) hacia la información al colectivo gestor de la empresa, suele adoptar la forma de Cuadro de Mando, como base para la toma de decisiones. Se convierte entonces en un instrumento de gestión social.

Cuando se diseña pensando en informar al resto de los colectivos empresariales sobre cuestiones de su interés, nos adentramos en su utilización como instrumento de participación, negociación y concertación.

Para ORTIGUEIRA BOUZADA, a la empresa que trasmite información social la advierte del riesgo que corre de que la competencia conozca informaciones en el mercado de la competencia a medio plazo.

Teniendo en cuenta todos estos razonamientos y dificultades, no debemos de descentrarnos de que la información contenida en el balance social potencia algo muy importante y que es la interacción, comunicación entre la empresa y sus partícipes sociales. De esta forma se configura el balance social en un instrumento empresarial de participación, negociación y concertación de todos los colectivos que interactúan.

Etapa de integración, utilización del balance social como instrumento de gestión social.

Por último, en cuanto al balance social como instrumento de gestión social, la responsabilidad social debe ser elevada a “la categoría de objetivo empresarial y a sus diversas materializaciones a la de instrumentos de gestión. Esta es la única forma de convertir el balance social en un instrumento operativo, un instrumento de análisis que llevará al empresario a tomar decisiones considerando todos y cada uno de los elementos con los que se relaciona”, así se manifestaba J.A. Sánchez Asiain, el cual considera que los objetivos sociales son tan importantes como los económicos.

Santiago García Echevarría considera necesaria la integración de lo social con lo económico, los objetivos sociales deben de integrarse en la toma de decisiones de los distintos niveles de la empresa, de esta forma el balance social adquiere una gran importancia ya que se considera un elemento de la planificación empresarial y no un estadillo de cuentas del año anterior.

Otros autores también han insistido en esta utilidad del balance social, “el balance social, como todo balance, ha de reflejar el estado de una labor realizada y servir en este sentido de instrumento crítico de la gestión empresarial”

Otros muchos autores han abundado en la utilización del balance social como instrumento de gestión social, bien sea refiriéndose exclusivamente a la gestión de los aspectos sociales, bien sea refiriéndose a la gestión de la totalidad de la empresa, incluyendo tanto aspectos meramente sociales como económicos. De hecho, ésta es la utilización del balance social que mejores perspectivas de futuro presenta. Actualmente hay empresas que, sin bien no publican balances sociales, sí se sabe que están utilizándolo como instrumento de gestión social.

2.2.3.- Nivel de participación en la elaboración del balance social

La participación en este caso, es la que tienen los agentes sociales en la elaboración del Balance Social, dando prioridad a lo que se mide, quien define, quien obtiene los datos y quien valora los resultados.

El INI teniendo en cuenta la participación en la elaboración de los mismos, los clasifica en: balances sociales unilaterales, de participación parcial, y multilaterales.

Balances sociales unilaterales. En los que todo el trabajo en su elaboración parte únicamente de un Agente Social, que podía ser la Dirección General u otra Dirección y habitualmente su contenido se centra en la gestión de personal por medio de un Cuadro de Mando.

Balances sociales con participación parcial. En estos balances, aunque el proceso básico de la elaboración es de un agente social, se empieza a implicar a más agentes sociales en su participación como en trasladar a los mismos los resultados, en estos balances como método utilizado de estudio y análisis se utilizan las encuestas.

Balances sociales multilaterales. En este tipo ya participan bastantes agentes sociales. Bastantes autores defienden que es necesaria la mayor participación de agentes sociales posible para la elaboración del mismo, pero puestos en lo práctico dicha participación es inviable.

2.2.4.- Obligatoriedad legal

En este punto hablamos del balance social cuando el mismo es obligatorio según la Ley frente a los que son voluntarios en cuanto a su realización por parte de las entidades.

En cuanto a las corrientes, como siempre hay autores que defienden que la elaboración del balance social sea una obligación legal y otros muchos que no.

De esta forma vamos a hablar de lo que nos trasmite un autor de cada opinión, y tenemos a Dierkes, que considera: “ante la limitación que supone dejar el Balance Social a la buena voluntad de las empresas, cabe hacerlo obligatorio por ley, para asegurar su amplia utilización y estandarización.” Una de las razones que esgrimen los autores que pretenden que sea una obligatoriedad legal, es que si fuera obligado por Ley, la elaboración de los mismos sería similar y habría unos modelos con escasas diferencias, lo cual favorecería que los mismos se pudieran comprobar y facilitaría la elaboración de estadísticas comparativas de las empresas.

En cuanto a la corriente que considera que no ha de ser una obligatoriedad legal, nos encontramos por ejemplo con García Echevarría, que considera que los balances sociales si son obligatorios se le restará eficiencia y nos traslada “en la práctica, burocratizan el instrumento que debiera constituir la medición más eficiente de la relación entre empresa y sociedad. Dicha burocratización trae además consigo una falta de flexibilidad debido al hecho de no poder extender a todas las empresas lo que únicamente algunas específicas pueden hacer.”

2.2.5.- El método como criterio clasificatorio

El método utilizado para la elaboración del Balance Social se considera el criterio clasificador más importante. Lo más valorado por varios autores es que ha de haber diversos modelos con distintos métodos y contenidos.

De esta forma, teniendo en cuenta que la corriente más importante da prioridad a que haya diversos modelos, vamos a enumerar 2 clasificaciones, primero la que establece M.R. Mathews, y posteriormente la establecida por Mas Montanes.

M.R. Mathews establece la siguiente:

- 1.- Contabilidad de Responsabilidad Social. Información financiera e información no financiera.
- 2.- Contabilidad de Impacto Total.
- 3.- Contabilidad Socio-Económica.
- 4.- Contabilidad de Indicadores Sociales.
- 5.- Contabilidad Societal.

MAS MONTAÑES, plantea una variación sobre lo anterior en su clasificación al considerar que siempre se utilizarán medidas cuantitativas. La primera diferencia entre los modelos estaría en si utilizan única y exclusivamente medidas cuantitativas o si las combinan con algún acercamiento a lo cualitativo:

Esta segunda clasificación del autor es frecuentemente utilizada por otros como clasificación principal, distinguiendo entre modelos contables, aquellos que siguiendo el ejemplo de la contabilidad financiera buscan amoldar el esquema a la información social, y modelos no contables, que sin ningún tipo de limitación inicial, buscan la mejor forma metodológica de reflejar las relaciones entre empresa y agentes sociales. Nosotros vamos precisamente a utilizar esta segunda como criterio principal.

Tenemos muy variadas tipologías que se pueden establecer para clasificar los balances sociales en función del método utilizado en su elaboración. Si se opta por diferenciar entre unos pocos tipos principales, quedarán otras variantes necesariamente sin mencionar. Pero si se opta por una tipología más exhaustiva, las fronteras entre los diferentes tipos se difuminan y éstos acabarán entrecruzándose unos con otros.

Pero una clasificación de balances sociales según el método utilizado para su elaboración hemos de desarrollar, por ello, considero que la ideal para describir y analizar es la que se diferencia en Modelos contables y Modelos no contables.

2.3. Los Modelos Contables y los Modelos no Contables

Por un lado las diferencias de estos modelos son según tengan o no acercamiento a las normas de la contabilidad tradicionalmente entendida. Por otro lado, el modelo contable es el aplicado a los datos financieros en las primeras versiones del tratamiento de la información social paralela a la información económica.

2.3.1.- Modelos contables

Se plantean con el fin de homogeneizar las variables sociales en unidades monetarias y así poder obtener un análisis y comparativa de los costes y los beneficios sociales.

Dentro de estos modelos contables se distinguen:

- Cuentas de valor añadido
- Contabilidad de excedentes
- Balance socio-económico

2.3.1.1.- Cuentas de valor añadido

Este modelo, presenta una reclasificación de la información expuesta en el mismo. Determina el Valor Añadido por la empresa, y teniendo en cuenta la distribución de los resultados realizada por la misma, informa sobre su reparto

entre los distintos agentes sociales que interactúa con la empresa. Así por ejemplo:

- A los trabajadores se distribuye parte de ese valor a través de los sueldos,
- Al estado a través de los impuestos,
- A los acreedores a través de los intereses, - A los socios o accionistas por los dividendos,
- A la autofinanciación a través de las amortizaciones y de las utilidades retenidas entre otros.

Empresas como la cooperativa MIGROS o el Banco de Bilbao incorporan cuentas de valor añadido a sus balances sociales.

Ventajas de este modelo:

1- Determina el rendimiento económico de la empresa gracias a la contribución y al esfuerzo de todos los que la integran. Es muy distinto si la comparamos con la cuenta de pérdidas y ganancias de la empresa, ya que esta se puede traducir en un beneficio que va a parar sólo a los accionistas.

2- Permite hacer un seguimiento de la distribución entre los agentes sociales.

3- Su elaboración es sencilla ya que, los datos que se necesitan para su elaboración son conocidos en todo momento y están determinados cuantitativamente.

4- Garantiza cierta objetividad al tratar los datos, debido a que la valoración que utiliza en los intercambios es en unidades monetarias.

Y entre sus inconvenientes habría que citar:

1- Falta quizá, que al comparar los rendimientos económicos de diversos ejercicios, no analiza porqué se producen las diferencias en los rendimientos de los periodos.

2- El mayor inconveniente es la medición parcial, es decir, sólo se plasman los datos que son contabilizados y valorados en unidades monetarias, se olvida de otros datos que provienen de las relaciones que existen entre la empresa y otros agentes que no se pueden cuantificar no medir en unidades monetarias.

Observando que tiene una gran ventaja y un gran inconveniente, quizá hay que pensar que este método con otra técnica que complementados ambos se consigan obtener una información completa sobre la empresa.

2.3.1.2.- Contabilidad de excedentes

Este método utiliza la productividad como punto de relación entre los aspectos económicos y sociales, relacionados con la responsabilidad social de la empresa. Tiene su origen en el Centro de Estudios de Rentas y de Costes de Francia.

Este modelo consigue expresar en unidades monetarias el coste social que se deriva de cada participe social y el beneficio social que reciben cada uno de ellos.

Este modelo compara ejercicios consecutivos de dos años y más en concreto sus cuentas de explotación, separando cada partida en cantidad y precio, permitiendo:

- Calcular el excedente generado o surplus de productividad global, que definiremos como la diferencia entre el incremento en los bienes producidos y el incremento en los factores consumidos, valorándose en unidades monetarias ambos incrementos.

- Pero además al diferenciar las partidas en cantidad y precio proporciona un análisis de un a otro, que parte de las diferencias son debidas los precios y que parte son debidas a las cantidades.

- Y proporciona información relativa a la distribución del excedente entre los agentes sociales y poder observar la evolución de la distribución realizada.

Ventajas de este modelo:

1.- Como en la cuenta de valor añadido, participan todos los agentes sociales en la consecución del excedente.

2- En este modelo, si tenemos un dato concluyente sobre la eficiencia social que consigue la empresa en el periodo analizado y comparado.

3- Como en la cuenta de valor añadido, analiza como el excedente es repartido entre todos los agentes partícipes.

4- Al ser método contable, está impregnado constantemente de valoración analítica.

5- Como en la cuenta de valor añadido, es posible hacer un análisis de la evolución de la distribución del excedente entre los agentes sociales y en periodos largos de tiempo.

Como inconvenientes, describo algunos:

1.- Al igual que en la técnica de la cuenta de valor añadido, todos los aspectos cualitativos quedan de lado, sabiendo que algunos de ellos son importantes, y que a pesar de no influir en la contabilidad financiera, son de

gran valor para cada partícipe, ya que para cada uno de ellos constituyen beneficios y costes sociales.

2.- Además, se basa en la posibilidad de diferenciación perfecta entre precios y cantidades en cada una de las partidas de la cuenta de resultados, lo cual no siempre resulta fácil de hacer. Por ejemplo, en el caso de las ventas y compras de servicios no es fácil separar las cantidades físicas de los precios unitarios.

3- Como positivo es el que permite hacer un seguimiento de la evolución de la distribución del excedente, pero no permite analizar la justicia del reparto inicial.

Al igual que las cuentas de valor añadido, precisa ser complementado por otras técnicas para obtener una información social completa de la empresa.

2.3.1.3.- Balance socio-económico

Este modelo trata de llegar a determinar el beneficio social neto de la empresa.

Relaciona los resultados económicos y sociales, considerando que están estrechamente ligados, así cualquier beneficio y coste social lleva consigo beneficio y coste financiero y viceversa.

Es el modelo más complicado de diseño y ambicioso dentro de los métodos contables, ya que trata de integrar en un balance único tanto los datos sociales como los financieros.

Esta herramienta le servirá de guía a la hora de elegir dónde invertir los diferentes recursos empresariales para la obtención del mayor beneficio económico-social.

Ventajas del método socioeconómico:

1.- Considera las acciones sociales como verdaderas inversiones y no meros costes.

2.- Trata de calcular el resultado social neto global como el resultado neto para cada partícipe.

Inconvenientes:

1.- Mucha dificultad para la obtención de la información y para determinar la relación de costes y utilidad social.

2.- El mayor inconveniente que tiene, es que por mucho esfuerzo realizado en afirmar que los beneficios y los costes sociales son medibles en unidades monetarias, los mismos son muy discutibles, ya que numerosos autores consideran que los mismos son imposibles de cuantificar.

Ante los inconvenientes que he enumerado en cada uno de estos modelos contables, los cuales son inconvenientes en muchos casos insalvables, han hecho que dichos modelos no se hayan trabajado, ya que aunque las mediciones en unidades monetarias son de gran utilidad en muchos contextos, su utilidad es, finalmente, limitada, con lo que consideran que sería una equivocación el usar dichas mediciones como representación de los fenómenos sociales. De esta forma se ha generalizado que se usen siempre y cuando se presenten junto a otros modelos no contables.

2.3.2.- Modelos no contables

Los modelos no contables son más flexibles que los contables y más fáciles de entender para los partícipes y agentes sociales a los que se dirige la información.

Se tienen muchas dificultades para clasificar modelos no contables independientes entre sí.

Con esta anterior premisa, voy a mostrar tres modelos no contables que son los siguientes:

2.3.2.1.- Informes sociales

Los informes sociales se elaboran en documentos literarios con algunos gráficos, datos cuantitativos,... Desde el punto de vista técnico son muy sencillos y comprensibles. La redacción se realiza en forma de memoria describiendo la acción social que realiza la empresa en un ejercicio, por ejemplo.

Este modelo recibe críticas ya que el mismo es excesivamente narrativo, y hace hincapié e incluso solamente recoge los aspectos positivos de la gestión social.

Es un modelo no sistemático y que pone muy difícil la comparación.

Ventajas de este modelo:

1.- Flexibilidad para tratar con datos cualitativos y para la presentación del mismo.

2.- Se considera un primer estadio para analizar la actuación social de la empresa, ya que es muy recomendable debido a su sencillez para ser comprendido sin tener ninguna experiencia sobre el tema del balance social.

Es un modelo muy utilizado por las empresas.

Inconvenientes:

1- Es excesivamente narrativo, pudiendo llegar a ser engorroso por la cantidad de información que contiene.

2- Se critica este modelo ya que recoge sobre todo los aspectos sociales positivos de la empresa, pero deshecha informar sobre todo aquello que suponga una valoración negativa de la actuación empresarial o sobre lo que no se haya realizado por parte de la empresa. Por ello, se considera muchas veces una herramienta publicitaria de la empresa.

2.3.2.2.- Indicadores sociales

Este modelo se basa en la utilización de distintos indicadores sociales, que al combinarlos definen este modelo de balance social.

En esa medida este modelo nos acerca la posibilidad de abordar en un balance social los aspectos cualitativos de las relaciones entre la empresa y sus diferentes partícipes sociales, aspectos que tantas dificultades provocan. Y además permite hacerlo de una forma más sistemática que la presentada en los generalmente denominados informes sociales, sirviendo de instrumento para posibles comparaciones en el tiempo y también entre diversas empresas, con las salvedades que dicha comparación conlleva.

Se distinguen dos tipos de indicadores:

- Indicadores Subjetivos:

Estos indicadores se configuran por medio de la realización de encuestas de opinión mediante la cumplimentación de cuestionarios. Con estos indicadores se detectan las ideas, el clima social, las predisposiciones,...que los agentes o partícipes pueden tener acerca de la empresa.

A modo de crítica este método es considerado como caro ya que la realización de encuestas es costosa para que las mismas cuenten con una muestra representativa de la población objetiva de la misma, además las mismas han de repetirse periódicamente. También, se considera que no siempre es posible evitar la manipulación de la información, e incluso interferir en la realización de la misma a priori con algún incentivo para realizar la misma por parte del partícipe.

- Indicadores Objetivos:

Los indicadores objetivos son elementos claramente medibles y cuantificables. Estos se representan por ratios y/o coeficientes.

Aunque suele ser lo habitual, el indicador social no necesariamente tiene que adoptar la forma de ratio o cociente. Aunque ciertamente siempre será una medida cuantificada, cifrada, cuyo objetivo es proporcionar información sobre la situación, evolución, comparación, etc. de aspectos sociales de la empresa.

Tanto unos como otros tienen sus pros y contras: Así, los indicadores objetivos gozan de la ventaja que supone su facilidad de medida y la obtención del dato, pero no ofrecen una valoración significativa de los resultados. Los indicadores subjetivos permiten un mejor acercamiento a lo cualitativo, pero se encuentran con los problemas típicos de las encuestas de opinión, como son la elección de las personas representativas a entrevistar, etc. Por lo tanto, parece recomendable que en el caso de utilizar el método de los indicadores sociales para abordar un balance social se combinen ambos tipos para complementarse mutuamente y poder configurar una visión más completa de la relación entre la empresa y sus partícipes.

Ventajas de los indicadores sociales como método:

- 1.- Su objetividad, en cuanto que habitualmente se basan en informaciones de fácil comprobación.
- 2.- Su mayor ventaja está en el hecho de que permiten la comparación, bien sea a lo largo del tiempo dentro de la misma empresa, bien sea en un mismo momento comparando los resultados con los objetivos planteados previamente, o bien sea también en un mismo momento pero entre diferentes empresas.

Inconvenientes:

- 1.- Como una ventaja de este modelo de los indicadores sociales es la comparativa que facilita, si la misma se realiza a lo largo del tiempo, es obligatorio que la relación de indicadores sociales a utilizar se mantenga constante, lo cual comporta un riesgo de rigidez en la medida en que las necesidades informativas evolucionen.

Este instrumento de los indicadores sociales ha sido de los más utilizados a la hora de realizar un modelo de Balance Social, a pesar de contar con algunos más inconvenientes que el que he descrito.

Los llamados Cuadros de Mando se nutren de estos indicadores para configurar los mismos.

2.3.2.3.- Contabilidad por objetivos

Para desarrollar este modelo deben definirse en forma clara y precisa los objetivos económicos-sociales a lograr por las diferentes áreas de la empresa y medir en qué medida se han alcanzado o no, utilizando para ello muchas veces indicadores sociales. Para poder implementarlo la empresa debe disponer de un sistema de gestión muy desarrollado. Se destaca su utilidad como instrumento de planificación, de gestión y también de control, integrando lo económico con lo social. Su desventaja radica en el hecho de no permitir análisis comparativos entre empresas, y tener que definir cuál información debe hacerse pública y cuál no.

Ventajas del modelo de contabilidad por objetivos:

1.- Trata de integrar el informe económico y el social.

2.- Obliga a definir previamente y de forma clara y precisa los objetivos, para poder realizar las mediciones. Esta técnica exige que la empresa tenga definido un sistema de gestión muy desarrollado.

Inconvenientes:

1.- Imposibilita hacer análisis comparativos entre empresas ya que utiliza objetivos demasiado específicos para la empresa.

En esta última parte he descrito los más importantes modelos contables y no contables, estableciendo los pros y los contras de cada uno de los dos modelos. Como se observa se entremezclan entre ellos, siendo esta una clasificación muy representativa.

Concluiré, señalando que es recomendable que en cada caso se combinen técnicas contables y no contables, configurando modelos mixtos, ya que la virtud está en aprovechar lo mejor de cada uno de ellos y evitando la utilización de un método únicamente.

CAPÍTULO 3
EJEMPLOS PRÁCTICOS DE BALANCE SOCIAL

3.1. Presentación

En este capítulo voy a mostrar diversos informes sociales, balances sociales y memorias de sostenibilidad de distintas empresas.

Mostraré extractos de cada uno de los documentos, e iré enumerando algunas de sus características, desgranando las mismas con el fin de conocer el modelo de balance social al que se asemeja más de los que he descrito en el anterior capítulo.

Como los informes de las empresas son muy extensos, no procede incluirlos en este documento, por lo que si se precisa más información sobre el mismo, o se quiere acceder al informe original mostraré con cada uno un enlace para que se pueda acceder al documento completo de cada empresa.

En el momento de iniciar el apartado con los informes de cada empresa, se realizará con cada una de ellas una pequeña presentación de las mismas, con el fin de conocer sus orígenes, historia y actividad.

Las empresas sobre las que se expondrán sus Balances Sociales, Informes Anuales, Memorias, etc... según como se denomine en cada una de ellas, son las siguientes:

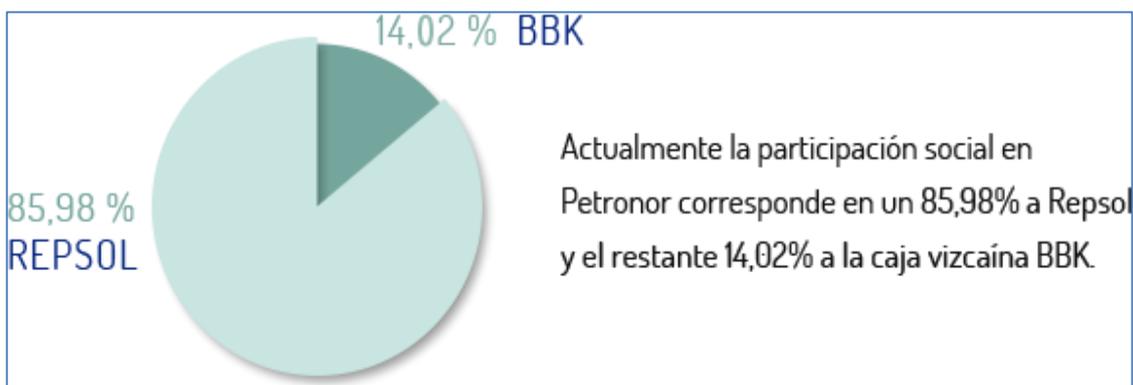
1. Petronor
2. Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151
3. BBVA
4. Petrobras
5. Cacpeco, Cooperativa de Ahorro y Crédito

3.2. Petronor

Petróleos del Norte fue constituida el 30 de noviembre de 1968 con el objetivo de refinar y comercializar productos petrolíferos y sus derivados.

Entre los promotores iniciales del proyecto destacaban los cuatro principales bancos y cajas de Bizkaia (Banco de Bilbao y Banco de Vizcaya con sendos 9%, Caja de Ahorros Vizcaína y Caja Municipal de Bilbao con sendos 4,5%); gracias a esto, el capital de las financieras vascas en la empresa alcanzó el 28%.

No obstante, aunque parte del capital social de Petronor siempre ha sido de empresas vascas, a lo largo del tiempo también ha pertenecido parcialmente a las españolas Rio Tinto y CAMPSA, a la norteamericana Gulf Oil o a la mexicana PEMEX.



Poco después de la fundación de la Compañía, en 1972, ya se ponía en marcha la refinería de mayor capacidad de la Península y una de las más importantes de Europa. La factoría, comenzó procesando cerca de 6 millones de toneladas de crudo, ha evolucionado a lo largo de las décadas hacia una continua renovación y optimización, abarcando en la actualidad una capacidad de proceso de más de 11 millones de toneladas de petróleo.

Otra de las primeras actuaciones hacia su entorno por parte de Petronor, pareja a la construcción de la propia Refinería de Muskiz, fue la financiación de gran parte del Superpuerto de Bilbao en los 70. Aunque éste proyecto quedó prácticamente paralizado hasta los noventa, con tan sólo un espigón en construcción, Petronor, consciente de que un acceso a un puerto de gran calado siempre supondría una ventaja competitiva, lo utilizó casi desde sus inicios, transportando el petróleo hasta Muskiz a través de un pequeño oleoducto.

Esta no fue, sin embargo, la única estrategia de diferenciación de la Compañía.

Un punto destacado en la historia de Petronor ha sido el acuerdo con el Athletic Club de Bilbao para el patrocinio de la camiseta, dado que ha sido la primera empresa en colocar su publicidad en la vestimenta del equipo bilbaíno por primera vez en sus 110 años de vida.

El afán de modernización no abandona la Refinería de Muskiz, en la que las instalaciones se han adaptado a los nuevos tiempos y a los flujos de mercado, como dejan entrever los proyectos de URF (planta de coque) o el proceso de biocarburante que ha asumido Petronor.

Como símbolo de su origen y afinidad hacia sus raíces, Petronor asumió como emblema comercial una P dentada imitando las almenas del Castillo de Muñatones, construcción de 1339 que se encuentra enclavada junto a la Refinería, en el municipio de Muskiz.

Entre sus múltiples apuestas tecnológicas, destaca aquella que convirtió a Petronor en 1986 en la primera refinería española en producir gasolina sin plomo.

Poco después, en 1987, coincidiendo con el fin del monopolio de CAMPSA, llegó otro hito de Petronor: abrió sus primeras estaciones de servicio. Actualmente son del orden de 370 gasolineras gestionadas por Repsol bajo la marca Petronor.

INFORME ANUAL 2015

Petronor

El primer documento a mostrar es el de la empresa Petronor, a continuación muestro diversos extractos del documento del Informe Anual 2015.

Para acceder al documento completo hacer doble click en el siguiente texto:

[Petronor Informe Anual 2015](#)

La primera imagen que nos encontramos es la portada del informe, como podemos observar es una portada muy limpia en la que se contrapone una refinería contaminante con un cielo claro con nubes y un entorno verde, con el fin de dar una imagen de actividad NO contaminante.



A continuación, nos encontramos con una imagen en la que nos lanzan lo que la empresa quiere conseguir en estos 5 años, hasta el 2020.

Nos recogen sus cinco características, indica una empresa energética que combina la actividad de riesgo con la seguridad, no contaminación, eficiente e innovadora, y sobretodo quiere destacar ser una empresa sostenible.

VISIÓN PETRONOR 2020

Una empresa energética segura y altamente eficiente, comprometida con la innovación permanente en todos sus procesos productivos y de gestión; un buen vecino que minimiza los impactos derivados de su actividad, motor del desarrollo de su entorno y referente en la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio.

- 
EMPRESA ENERGÉTICA
DESARROLLAMOS LAS MEJORES SOLUCIONES ENERGÉTICAS.
- 
EMPRESA SEGURA
NO TENEMOS ACCIDENTES.
- 
EMPRESA EFICIENTE
CONSEGUIMOS MÁS CON MENOS.
- 
EMPRESA INNOVADORA
HACEMOS LAS MISMAS COSAS DE FORMA DIFERENTE. HACEMOS COSAS DIFERENTES.
- 
EMPRESA SOSTENIBLE
BUEN VECINO. MINIMIZAMOS LOS IMPACTOS Y CONTRIBUIMOS AL DESARROLLO DEL ENTORNO.

De una forma muy visual nos plasma sus grandes cifras en 2015, combinan todas sus magnitudes de producción, ventas, inversión, y el beneficio., en si nos relatan su actividad y resultados.

Cifras y magnitudes nos plasman lo conseguido en 2015 pero para los partícipes y agentes sociales, el beneficio social.

PETRONOR EN CIFRAS

¿QUE HEMOS CONSEGUIDO EN 2015?

PLANTILLA TOTAL 1042 PERSONAS 54 NUEVAS INCORPORACIONES	0 ACCIDENTES PARADA DE CONVERSIÓN CALIFICACIÓN REASEGURADORES: BUENA
20% REDUCCIÓN EMISIONES CO ₂ EN BASES HOMOGÉNEAS <small>(RESPECTO A 2010)</small>	IMPUESTOS GENERADOS 1.356 MILLONES DE EUROS PETRONOR APORTA 11,3% RECAUDACIÓN HACIENDA FORAL
PATROCINIO Y MECENAZGO	117 ASOCIACIONES DEPORTIVAS, CULTURALES Y SOCIALES

PETRONOR EN CIFRAS

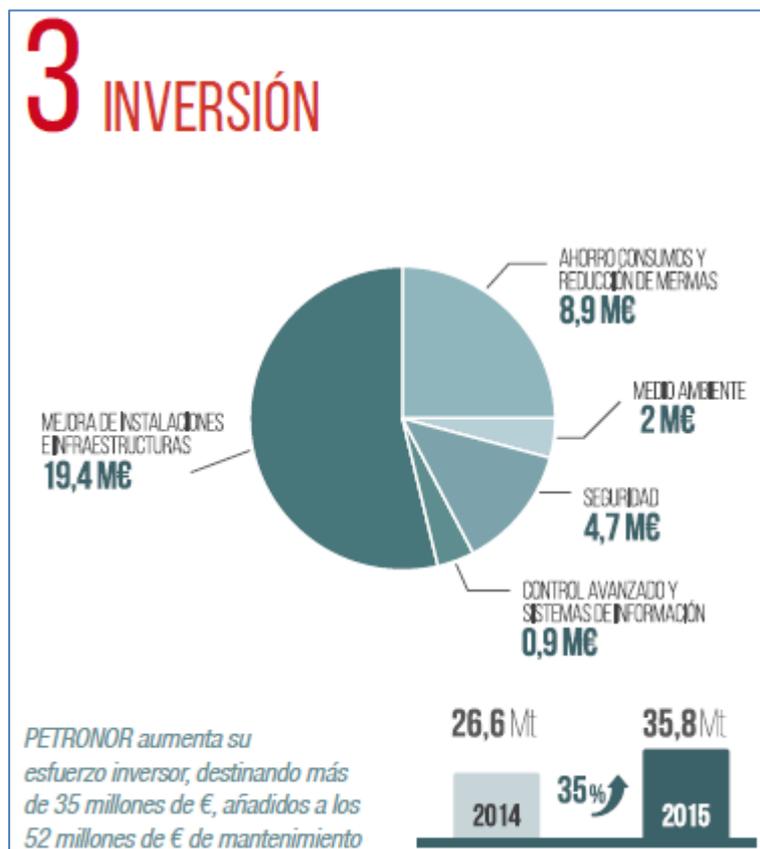
¿QUE HEMOS CONSEGUIDO EN 2015?

CRUDO PROCESADO 9,9 MILLONES DE TONELADAS	TRÁFICO DEL PUERTO 14,9 MILLONES DE TONELADAS 46% DEL TRÁFICO TOTAL 402 BUQUES
1,8 MILLONES DE TONELADAS GASOLINA	MILLONES DE TONELADAS GASÓLEO 4,8
INVERSIÓN 36 MILLONES DE EUROS	
MANTENIMIENTO 52 MILLONES DE EUROS	
BENEFICIO 197,7 MILLONES DE EUROS	

También añadido la imagen del índice del Informe Anual en el que podemos ver el esquema del contenido del mismo y a continuación algunas imágenes de estos puntos.

ÍNDICE

1	CONTEXTO: PRECIO DEL PETRÓLEO <small>P. 14</small>	7	COMPROMISO CON EL ENTORNO <small>P. 23</small>
2	ACTIVIDAD EN REFINERÍA <small>P. 15</small>	8	FILIAL <small>P. 23</small>
3	INVERSIÓN <small>P. 19</small>	9	GOBERNANZA <small>P. 25</small>
4	SEGURIDAD <small>P. 20</small>	10	DATOS ECONÓMICOS <small>P. 26</small>
5	MEDIOAMBIENTE <small>P. 21</small>	11	ANEXOS <small>P. 29</small>
6	PERSONAS <small>P. 22</small>		



5 MEDIO AMBIENTE

“El seguimiento continuo de los niveles de calidad del aire evidencia que la misma, en el entorno de la refinería, es similar a la de los municipios urbanos con escasa contaminación”

Informe de Gobierno Vasco sobre calidad del aire en el ámbito de la Comunidad Autónoma Vasca



Se ha mantenido la tendencia de años anteriores, observándose un descenso en las emisiones a la atmósfera y, por tanto, contribuyendo a mantener los buenos niveles de calidad del aire del entorno. A finales de 2015 se ha instalado una nueva cabina de medición de la Calidad del Aire en el Barrio de Las Carreras, de Abanto-Zierbena.

A lo largo del año, se han seguido llevando a cabo acciones de reducción de emisiones de CO2, tanto a nivel de mejoras operativas como de actualización tecnológica. Dichas actuaciones han sido verificadas a través de la norma voluntaria ISO 14064, siendo esta reducción de 63.805 toneladas de CO2 equivalente.

En 2015 se ha alcanzado el objetivo de reducción de emisiones establecido para el 2016 con una reducción del 20% de las emisiones en bases homogéneas. Se ha establecido un nuevo objetivo reducción del 35% para 2020.

OBJETIVO 2020

6 PERSONAS

En
A
A
ja

A 31 de diciembre de 2015, la plantilla total en la compañía ha alcanzado la cifra de 1042 empleados de los que 947 eran fijos y 95 temporales.

La edad media de la plantilla operativa es de 41,99 años, siendo la antigüedad media de pertenencia a la compañía de 12,11 años.

El número de mujeres se ha situado en 142, incrementando la cifra del año anterior, lo que ha supuesto pasar a un 14,87% de mujeres respecto a la plantilla total.

El personal propio con capacidades diferentes se ha situado en 1,67 %. Añadiendo el empleo inducido equivalente por contrataciones con centros especiales de empleo, el valor final ha llegado al 2,75% de la plantilla, superando así lo exigido por la normativa vigente.

Se aprueba el Plan de Igualdad en Petronor, cuyo fin es favorecer la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres dentro de la compañía.

En este año 2015 se ha procedido a la creación de un espacio cardioprotejido mediante la colocación en nuestras instalaciones de 14 desfibriladores.

Se ha alcanzado un compromiso, en el seno del Comité de Seguridad y Salud, para la puesta en marcha de un programa de prevención de conductas adictivas orientado a la prevención y tratamiento de los efectos del Tabaco, Alcohol y otras Drogas.

Petronor firma el XVI convenio colectivo y contrata a 45 nuevas personas en 2015

7 COMPROMISO CON EL ENTORNO

Este año se ha aprobado el plan de sostenibilidad, lo que supone hacer más transparente el compromiso

Enmarcado dentro de nuestro extenso plan de sostenibilidad, las acciones de patrocinio y mecenazgo son las más próximas al tejido asociativo.

Cultura, deporte y actividades sociales son los aspectos de mayor dinamismo en el área donde se ubica nuestra actividad. Petronor se compromete, con el entorno social, apoyando las iniciativas del amplio tejido asociativo de Zierbena, Muskiz y Abanto y Zierbena.

Más de 100 entidades y sus actividades son destinatarias de 600.000 euros que Petronor ha comprometido en 2015, como inversión social, al patrocinio y mecenazgo social

10 DATOS ECONÓMICOS

RESUMEN DE PRODUCCIÓN

PRODUCTO	2015		2014		VARIACIÓN % 2015 / 2014
	TONELADAS	%	TONELADAS	%	
GASÓLEO	4.836.828	48,64	4.584.339	48,46	5,51
FUELOLEO + OIV	1.084.220	10,90	941.314	9,95	15,18
GASOLINA	1.628.214	18,38	1.631.457	17,25	12,06
NAFTAS	664.637	6,68	612.880	6,48	8,44
ASFALTOS	231.646	2,33	216.846	2,29	6,83
G.L.P.	176.329	1,77	243.311	2,57	-27,53
PROPILENO	80.663	0,81	100.686	1,06	-19,89
KERO Y CARB. REACTORES	104.616	1,05	54.971	0,58	90,31
COQUE	806.835	8,11	921.876	9,75	-12,48
OTROS(*)	190.941	1,92	152.229	1,61	-13,98
TOTAL	9.944.829	100,00	9.459.909	100,00	5,13

(*) Incluye azúcar y anhídrido carbónico

DATOS ECONÓMICOS FINANCIEROS. RESULTADOS

MAGNITUDES	2015	2014	VARIACIÓN % 2015 / 2014
IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS	5.390,7	6.680,8	-19,3
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	237,4	-139,3	270,4
EBITDA (RESULTADO ANTES DE INTERESES, AMORTIZACIONES, IMPUESTOS Y PROVISIONES)	282,1	-46,0	713,3
RESULTADO DE EJERCICIO	197,7	-65,5	402,0

IMPUESTOS GENERADOS

PAGO A HACIENDAS

MILLONES DE €

HACIENDA FORAL BIZKAIA

466,29

OTRAS HACIENDAS

0,27

CLH, RECAUDACIÓN:
HACIENDA FORAL

272,16

CLH, RECAUDACIÓN:
A.E.A.T.

613,31

AYUNTAMIENTOS

TOTAL TRIBUTACIÓN LOCAL

4,35

TOTAL GENERADOS

1.356,33

ACTIVIDAD DE REFINO				
	MAGNITUDES	2015	2014	VARIACIÓN % 2015 / 2014
PROCESO DE CRUDO Y OTRAS MATERIAS PRIMAS	miles de toneladas	10.489	9.962	5,3
VENTAS DE PRODUCTOS	miles de toneladas	10.876	10.096	7,7
AL MERCADO NACIONAL	miles de toneladas	6.396	6.066	5,1
AL MERCADO EXTERIOR	miles de toneladas	4.480	4.030	11,2
DATOS ECONÓMICOS FINANCIEROS. BALANCE				
	MAGNITUDES	2015	2014	VARIACIÓN % 2015 / 2014
ACTIVO TOTAL	millones de €	1.978,0	2.156,3	-8,3
ACTIVO NO CORRIENTE	millones de €	1.401,7	1.465,0	-4,3
INVERSIONES EN ACTIVO NO CORRIENTE	millones de €	-63,2	21,2	-398,2
PATRIMONIO NETO	millones de €	813,8	616,3	32,0

Petronor denomina este documento Informe Anual, es un ejemplo de un tipo de Informe Social, en este caso no muy literario ni narrativo, y que admite gráficos, cuadros y redactados en forma de memoria.

Este ejemplo estaría a camino entre modelo contable y no contable, si bien, vemos numerosas gráficas y cuadros con resultados y datos contables, los mismos son a modo de resumen y lo que buscan mas es el impacto de los mismos, destacando de una forma clara la cuestión social del informe, ya que es muchos momentos nos trasmite todo aquello que reciben los agentes y partícipes, lo que hacen por el entorno, por crear sostenibilidad medioambiental, etc...

En la medida que predominen datos monetarios estaríamos ante un modelo contable, mientras que en el caso de predominar explicaciones y enumeraciones sobre aspectos cualitativos estaríamos ante un informe social no contable.

Así vemos que en este tipo de informe la frontera entre un modelo y otro es muy fina, por lo que en muchas ocasiones estaríamos ante modelos mixtos.

Al consultarlo se observa una gran flexibilidad en cuanto a los datos cualitativos y en cuanto a la presentación, ya que permite variaciones sobre la misma en todo momento y de año en año.

Es tan sencillo, que este modelo se puede realizar sin tener gran experiencia sobre la actividad de la empresa, por ello, nos encontraremos que ha sido un tipo muy utilizado por las empresas, sobretodo de forma inicial.

Lo peor que tiene este modelo es que solamente resalta lo positivo que considera la empresa, por lo que obvia todo lo no realizado como que es negativo y que no ha de mejorarse en la misma, tiende a ocultar información.

3.3. Asepeyo

Fundada en 1915 como Mutualidad de Previsión Social, en 1944 pasó a denominarse Asistencia Sanitaria Económica para Empleados y Obreros, Mutualidad de Previsión Social. (A.S.E.P.E.Y.O.), con el objetivo de gestionar el Seguro Obligatorio de Enfermedad en todo el Estado.

En 1965, Asepeyo dejó de ser una entidad de previsión social para convertirse en Mutua Patronal de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, con el número de registro 151.

Con la entrada en vigor de la Ley 4/1990 de Presupuestos Generales del Estado para 1990, Asepeyo volvió a cambiar su denominación por la de "Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social".

En 1996, además de la gestión de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, comenzó a cubrir la prestación económica por incapacidad laboral, lo que supuso un hito importante en las prestaciones ofrecidas a sus mutualistas.

Asepeyo ha desarrollado una intensa actividad en la investigación, el desarrollo y la implantación de medidas preventivas. Con la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de 1995, las autoridades laborales reconocieron a la Mutua la capacidad de constituirse como Servicio de Prevención.

Las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social son asociaciones de empresarios sin ánimo de lucro que, debidamente autorizadas por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, tienen como objeto la colaboración en la gestión de la Seguridad Social y la prestación de servicios a sus mutualistas en los siguientes ámbitos:

- Las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- La colaboración en la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal derivada de enfermedad común y accidente no laboral.
- Cese de actividad de los trabajadores autónomos.
- Prestación por cuidado de menores afectos de cáncer u otra enfermedad grave.
- Subsidio por riesgo de embarazo o lactancia natural.

INFORME ANUAL Y MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2015

Asepeyo

Continuo con la exposición del documento por medio de pantallazos, extractos y breves explicaciones, en este caso es el de la Mutua Asepeyo, y más en concreto el que denominan Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad 2015. A diferencia del anterior de Petronor, este es un avance más tanto en la inclusión de datos y cifras, como en la exposición narrativa y literaria. Es decir, da un paso más, siempre dentro de un modelo mixto, con contenido contable y no contable.

Para acceder al documento completo hacer doble click en el siguiente texto:

[Asepeyo Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad 2015](#)

La primera imagen, como en todos los casos que vamos a tratar es la portada, en el caso de Asepeyo, la portada nos transmite una sensación de dinamismo, movimiento, junto con cercanía, confianza y estar en buenas manos desde el punto de vista de la salud. La imagen y el diseño de la misma es muy limpio y luminoso, lo que hace que se genere seguridad y claridad.



		00 Índice
01	Presentación	
	6 - Carta del Presidente	
	10 - Informe de gestión del Director Gerente	
	14 - Logros más relevantes en el 2015	
02	Quiénes somos	
	20 - Asepeyo en cifras	
03	Nuestra estructura de Gobierno	
	24 - Organigrama y composición de los órganos de gobierno, participativos y consultivos y del equipo de dirección	
	32 - Grupos de interés y responsabilidad social	
	38 - Asociaciones y alianzas con organizaciones	
	40 - La calidad e investigación en nuestros servicios. Certificaciones, adhesiones y compromisos	
04	Nuestro compromiso con los mutualistas	
	44 - Áreas de gestión:	
	44 - Contingencias profesionales	
	49 - Asistencia sanitaria	
	58 - Prevención de riesgos laborales comprendida en la cobertura de accidentes de trabajo	
	62 - Prestación por riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	
	64 - Contingencias comunes	
	68 - Otras prestaciones	
	70 - Informe de gestión económico	
	72 - Implantación territorial	
	74 - Mejoras en equipamientos e instalaciones. Inversiones en centros asistenciales y hospitales	
	78 - Tecnologías de la Información y Comunicación	
	82 - Atención y satisfacción del trabajador, mutualista y asesor laboral	
05	Nuestro compromiso con los empleados	
	88 - Las personas en Asepeyo	
	89 - Política retributiva	
	89 - Formación	
	90 - Conciliación de la vida laboral y personal	
	90 - Beneficios sociales	
	90 - Rotación	
	91 - Prevención de riesgos laborales: seguridad y salud de los empleados	
06	Nuestro compromiso con la sociedad y el entorno	
	96 - Nuestra acción social	
	98 - Compromisos con el medio ambiente	
	102 - Actuación responsable en la compra de bienes y servicios	
07	Nuestros compromisos de futuro	
	106 - Retos para el 2016	
08	Anexos	
	112 - Cuentas anuales 2015	
	120 - Alcance, perfil y cobertura de la memoria	

Como podemos observar en el índice de este informe, viene una enumeración muy detallada del contenido del informe y memoria. Es un índice muy completo y aclaratorio, con el fin de que el interesado en el informe busque y encuentre antes aquello que le interesa consultar.

Si nos fijamos la entidad da un carácter de compromiso, todas las áreas son compromisos de la entidad con sus agentes y partícipes.

En este informe también observamos como se publicita la entidad, nos trasmite sus logros y lo ratios de negocio, observamos que no incluye aquello que no haya podido conseguir, no refleja lo no conseguido ni su área de mejora, con el fin de no dar publicidad negativa.

Logros más relevantes en el 2015

A continuación se detallan los logros que se han conseguido a lo largo del 2015:

Gestión

- Alcance de un resultado económico positivo de 203 millones de euros.
- Incremento de la afiliación de trabajadores protegidos en contingencias profesionales en 58.718 personas y de 83.931 en contingencias comunes.
- Protección en contingencias comunes del 79,62 % de trabajadores afiliados en contingencias profesionales.

Orientación al mutualista y al usuario

- Atención de un total de 65.251 llamadas a través de las líneas telefónicas del SAU (1.575 más que en 2014), y de un total de 28.953 solicitudes de atención a través de sus otros canales.
- Obtención de un índice de satisfacción de usuarios (trabajadores protegidos por la Mutua) de 8,23 sobre base 10, índice ligeramente superior al obtenido en el ejercicio anterior (8,12).
- Gestión de un total de 12.826 acciones por parte de la Oficina de Coordinación de Servicios, cifra que supone aproximadamente un incremento del 7 % respecto al volumen de actividad registrado en el ejercicio anterior.
- Desarrollo de la solución de la firma biométrica, que permitirá la captura digitalizada de la firma manuscrita en los documentos firmados por los trabajadores beneficiarios de prestaciones sanitarias y/o económicas que son atendidos en los centros asistenciales o administrativos. Adquisición de las 152 tabletas necesarias para este proyecto.
- Desarrollo de la app "Cuidar y cuidarse", dirigida a cuidadores de personas dependientes.
- Nuevo desarrollo de publicación corporativa Asepeyo directo hacia un formato blog, con actualización constante, y envío de newsletters con los contenidos más destacados cada 15 días.
- Consolidación de la presencia de Asepeyo en las redes sociales y ampliación de los contenidos publicados. En twitter, Asepeyo sigue siendo la mutua con más seguidores, con un total de 3.150. Además, está presente en linkedin, facebook, youtube y google+.

Asistencia sanitaria

- Difusión externa del modelo de empresa saludable.
- Proyecto prueba piloto de dotar a los centros de ecógrafos portátiles.
- Impulso de la aplicación de nuevas técnicas invasivas en Fisioterapia (punción seca y acupuntura).
- Adquisición de dos cintas antigraavitatorias como herramienta terapéutica para conseguir una rehabilitación precoz en determinadas patologías.
- Fomento del continuo asistencial del paciente con la enseñanza de autocuidados domiciliarios y entrega de documentación gráfica.
- Desarrollo del proyecto de Interconsulta médica, que permite la consulta virtual entre los médicos de los centros asistenciales y los especialistas de los 3 hospitales de Asepeyo, con el objetivo de mejorar la calidad de la asistencia extendiendo el conocimiento especializado a la red asistencial.
- Suscripción de nuevos acuerdos de asistencia sanitaria con Mutua Gallega y Mutua Universal.

Prevención de riesgos laborales comprendida en la cobertura de accidentes de trabajo

- Aplicación de los programas del plan general de actividades preventivas a 3.457 empresas asociadas, que representan un total de 697.110 trabajadores.
- Organización de un total de 710 acciones divulgativas, jornadas y talleres dirigidos a las empresas asociadas, con un total de 6.077 asistentes. De ellas, 86 jornadas correspondieron a acciones de difusión del servicio público "Prevención10.es", con un total de 319 empresas y 160 trabajadores autónomos asistentes.
- Para el Bonus ejercicio 2014, recepción y tramitación de 2.137 solicitudes por un importe de 14.017.542 euros.
- IV Edición de los Premios Asepeyo a las mejores prácticas preventivas, con 104 candidaturas presentadas. Elaboración y difusión de la publicación sobre la III Edición de 2014 de los Premios Asepeyo a las mejores prácticas preventivas, en la que se recoge un resumen de las 29 prácticas ganadoras y finalistas.

Alcance de un resultado económico positivo de

203

millones de euros

Importe total concedido en ayudas sociales más de

11,07

millones de euros

Asepeyo es la Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 151 de España.

Las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social son asociaciones de empresarios sin ánimo de lucro que, debidamente autorizadas por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, tienen como objeto la colaboración en la gestión de la Seguridad Social y la prestación de servicios a sus mutualistas y sus trabajadores en los siguientes ámbitos:

- Las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- La colaboración en la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal derivada de enfermedad común y accidente no laboral.
- Las prestaciones por cese de actividad de los trabajadores autónomos, los subsidios por cuidado de hijos con cáncer o enfermedad grave, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.

El empresario elige libremente asociarse a la mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que mejor se adapte a sus necesidades y a las de los trabajadores de su plantilla.

Contingencias comunes

Media de empresas asociadas CC

Año	2011	2012	2013	2014	2015
Valor	185.187	187.472	199.849	208.112	214.707

Total ingresos (en miles de euros)

Año	2011	2012	2013	2014	2015
Valor	1.811.865	1.680.015	1.601.139	1.727.764	1.803.952

Asepeyo en cifras. Datos ejercicio 2015

Todos los datos que hacen referencia a empresas corresponden a Códigos Cuenta Cotización.

Contingencias profesionales

Media de empresas asociadas CP

Año	2011	2012	2013	2014	2015
Valor	233.201	255.851	272.141	275.888	279.166

Cuotas CP (en miles de euros)

Año	2011	2012	2013	2014	2015
Valor	1.028.178	946.038	906.557	936.867	980.027

Media de trabajadores protegidos CP

Año	2011	2012	2013	2014	2015
Valor	2.078.098	2.021.806	1.982.796	2.014.518	2.073.236

Índice de incidencia (Casos baja por 100 trabajadores)

Año	2011	2012	2013	2014	2015
Valor	4,70	3,85	3,72	3,78	3,86

Contingencias comunes

Media de trabajadores protegidos CC

Año	2011	2012	2013	2014	2015
Valor	1.869.740	1.836.637	1.832.907	1.902.530	1.986.461

Cuotas CC (en miles de euros)

Año	2011	2012	2013	2014	2015
Valor	609.467	543.917	548.954	575.894	609.015

Plantilla en Asepeyo (fijos + eventuales)

Año	2011	2012	2013	2014	2015
Valor	3.470	3.447	3.404	3.412	3.388

Resultado económico (en millones de euros)

Año	2011	2012	2013	2014	2015
Valor	127,3	122,4	181,6	217,6	203,0

En las siguientes imágenes observamos la enumeración de los grupos de interés de Asepeyo, el compromiso con las personas, sus empleados y los discapacitados y al final el compromiso con el medio ambiente.

03 Grupos de interés y responsabilidad social

Asepeyo se compromete con sus grupos de interés, llevando a cabo políticas económicas, sociales y medioambientales con total transparencia para garantizar el desarrollo sostenible de la Mutua.

Durante el año 2015, Asepeyo desarrolló varias actividades para el impulso del enfoque a sus grupos de interés y la reflexión estratégica sobre responsabilidad social y sostenibilidad:

- Una actualización de la identificación y evaluación de sus grupos de interés a partir de un proceso de reflexión y análisis por la alta dirección.
- El inicio del establecimiento de un sistema de gestión de la responsabilidad social. Para ello, se eligió el modelo IQNet SR 10, que parte de los principios incorporados por la guía ISO 26000 y se organiza en torno a requisitos por grupos de interés. En 2015, se realizó la fase I del proceso de certificación, que se prevé completar en el primer semestre de 2016.
- Un análisis de asuntos relevantes ("materialidad") para los grupos de interés mediante un sistema combinado de encuestas y focus group, dirigido a determinar y establecer la prioridad de aquellos impactos de la actividad de la Mutua en aspectos económicos, sociales, laborales, de derechos humanos y ambientales que consideren más relevantes.
- Un seguimiento y análisis del grado de cumplimiento del Plan Estratégico 2013-2016, así como de la coherencia entre la planificación estratégica y los asuntos relevantes para los grupos de interés de la organización, con la conclusión de que existía una coherencia y un alineamiento satisfactorios.

Como conclusión de todas esas actividades, se aprobó en reunión de octubre de 2015 el informe "Análisis asuntos relevantes y grupos de interés de Asepeyo" y, por otra parte, se decidió iniciar un proceso de reflexión estratégica para el establecimiento de un nuevo plan estratégico 2017-2020, con la incorporación de los hallazgos sobre asuntos relevantes de los grupos de interés, a desarrollar durante el primer semestre de 2016.

La Mutua ha abordado la sistematización de la gestión de la Responsabilidad Social (RS) a partir de la visión estratégica y, en concreto, de los compromisos, valores y objetivos incluidos en el documento de Filosofía, que el Código de Conducta traduce en criterios de comportamiento.

Esta sistematización y la planificada certificación de acuerdo con el estándar internacional IQNet SR 10 permite evidenciar el cumplimiento por parte de Asepeyo de los principales criterios y principios globales sobre Responsabilidad Social y Sostenibilidad.

La cultura empresarial que Asepeyo ha consolidado en su larga trayectoria, descrita en el mencionado documento de Filosofía, ha permitido afrontar los relevantes desarrollos normativos de los últimos años, especialmente en aspectos de cumplimiento, rendición de cuentas, buen gobierno y transparencia. A partir de ese alineamiento con los principios de la RS y la sostenibilidad, la Mutua ha dirigido sus esfuerzos a reforzar y explicitar en mayor medida otros elementos "voluntarios" de su gestión en esos ámbitos y, en general, en el comportamiento ético y respeto a los derechos y legítimos requisitos de los grupos de interés.

La gestión de la responsabilidad social se caracteriza por su carácter integrador, ya que implica la consideración de las necesidades y legítimos requisitos de todos los grupos de interés, asegurando su compatibilidad con la visión estratégica y con los procesos de negocio de la Mutua, en los aspectos mencionados.

La identificación y atención de los asuntos relevantes para todos los afectados por las actividades de la Mutua y decisiones alimenta el proceso periódico de reflexión y planificación estratégica y se concreta en criterios, actuaciones, controles, información y comunicación en gestión de calidad, de seguridad, salud y bienestar en el trabajo, ambiental y de seguridad de la información, ámbitos con sistemas de gestión implantados y certificados, así como en otros aspectos englobados en la responsabilidad social; y, todo ello, desde una cultura como organización y su traducción en comportamiento ético en el Código de conducta.

Uno de los principales desafíos para la Mutua radica en la necesaria integración de dichas iniciativas en su cultura y valores, así como en su coherencia con la esencia y actividad de la organización, de manera que refuercen su capacidad para subsistir y ser viable a medio y largo plazo, al mismo tiempo que su desarrollo y potenciación muestra el compromiso asumido por Asepeyo de mejorar el entorno en el que opera mediante la utilización y puesta en valor de sus capacidades.

Identificación de los grupos de interés

El mencionado análisis confirmó los siguientes grupos de interés de primer nivel: Empleados - Clientes - Proveedores - Administraciones públicas - Entidades sociales y ONGs - Mutuas con acuerdo de colaboración.

La identificación de grupos de interés relevantes y del marco permanente de sus relaciones con la organización parte de la regulación legal de las mutuas, la definición de la misión, visión y filosofía de empresa de Asepeyo, así como del Código de Conducta y su traducción en buen gobierno corporativo.

La organización dispone de un procedimiento de identificación de grupos de interés y asuntos relevantes, publicado en su intranet corporativa, que especifica la metodología, los criterios y la periodicidad para ese proceso.

Alguno de los grupos de interés, como clientes, administraciones públicas o mutuas con acuerdo de colaboración, puede aglutinar varios perfiles y, por ejemplo, ser cliente, proveedor y, simultáneamente, "competidor", como una mutua colaboradora.

La Dirección de la Mutua revisa periódicamente la propia composición de los grupos de interés y analiza el marco y alcance de esa relación, de cara a una adecuada comprensión de sus necesidades y expectativas. Como se ha elegido el modelo IQNet SR 10, el control operacional (protocolos y sistema de seguimiento y medición), así como la determinación de objetivos se realiza en función de los grupos de interés establecidos por ese estándar.

Asimismo, Asepeyo actualiza periódicamente las siguientes identificaciones y evaluaciones de aspectos, tratados según sus correspondientes sistemas de gestión implantados y certificados: aspectos ambientales, aspectos de seguridad, salud y bienestar laboral, riesgos de seguridad de la información; y satisfacción de mutualistas y usuarios.

Por otra parte, se elabora un Informe anual y memoria de sostenibilidad desde el año 2004, de acuerdo con los criterios de las sucesivas guías de Global Reporting Initiative (GRI).

05 Nuestro compromiso con los empleados

Las personas en Asepeyo

Asepeyo es una organización dinámica, diversa y sólida que valora la permanencia de su personal y que considera que su desarrollo profesional es la apuesta más importante. Así, cuenta con un equipo multidisciplinar de personas emprendedoras, con talento e iniciativa.

El equipo humano de Asepeyo estaba formado, a 31 de diciembre de 2015, por 3.398 empleados, divididos en 3.149 empleados con contrato indefinido y 249 empleados interinos / eventuales. En cuanto a la distribución por sexos, el 54,83 % eran mujeres y el 45,17 % hombres.

Empleados	Mujer	Varón	Total
Indefinido	1.707	1.442	3.149
Interino	156	93	249
Total	1.863	1.535	3.398
% Empleados indefinidos	54,83 %	45,17%	100,00%

La siguiente tabla muestra la distribución del peso de la plantilla global (indefinidos+interinos) por grupos de edades y género

Tramo de edad	Mujer	Varón	Total	%
Hasta 30 años	161	78	239	7,03%
De 31 a 45 años	1.070	625	1.695	49,88%
Más de 45 años	632	832	1.464	43,08%
Total	1.863	1.535	3.398	100,00%

La siguiente tabla muestra la distribución de la plantilla global (indefinidos+interinos) por grupo profesional, de acuerdo con el sistema de clasificación profesional establecido en el Convenio Colectivo de ámbito estatal para las entidades de seguros, reaseguros y mutuas:

Grupo	Jornada completa	Jornada parcial	Total
Grupo 0	4	0	4
Grupo I	705	254	959
Grupo II	1.561	757	2.318
Grupo III	92	25	117
Total	2.362	1.036	3.398

Política retributiva

Respecto a las retribuciones entre hombre/mujer, tomando como referencia el salario base y exceptuando la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones, el ratio salarial base hombre/mujer resultante es 1.

Formación

Por lo que respecta a la formación de empleados indefinidos, en 2015 se llevaron a cabo un total de 107.173,05 horas. Del total de horas realizadas un 54 % fueron virtuales (48.156 horas, incluidas comunidades), frente a 52.761,5 horas (38 %) de formación presencial. El promedio de horas de formación por empleado en 2015 fue de 32,1.

El siguiente cuadro resume la evolución de los resultados de formación durante los últimos años:

	2011	2012	2013	2014	2015
Horas de formación	101.269	87.679,85	89.609,5	124.967,5	107.173,05
Horas por empleado	30,49	26,74	27,74	36,62	32,1
Nº asistencias	21.315	18.725	19.522	21.883	17.201
Nº personas formadas	3.342	3.088	3.537	3.581	3.340
Personal formado	97%	90%	94%	96%	100%
Nº sesiones formativas	1.185	1.052	1.194	1.342	1.524
Nº sesiones presenciales	733	559	779	851	970
Nº sesiones on line	452	482	402	452	500
Nº sesiones blended	-	11	13	39	54
Presupuesto formación	715.000 €	491.000 €	708.450 €	900.968,04 €	935.321,29 €
Coste por persona	214 €	159 €	192 €	264 €	280

La inversión en formación (interna y externa) en 2015 ascendió a 935.321,29 € y una inversión media por empleado de 280 €, alcanzándose un porcentaje del 100 % de plantilla formada.

Finalmente destacar que la distribución de las personas formadas por sexo en 2015 fue la siguiente: de 3.340 personas formadas, el 56 % fueron mujeres y el 44 % fueron hombres.

Nuestra acción social

Asistencia social

Las ayudas especiales o de asistencia social, gestionadas por la Comisión de Prestaciones Especiales, órgano de participación compuesto de forma paritaria por empresarios y representantes de los trabajadores, enmarcadas como prestación especial, son un instrumento de gran utilidad al servicio del accidentado y sus beneficiarios para resolver o minimizar las posibles situaciones que exijan una atención económica no prevista en las prestaciones reguladas.

Asepeyo cuenta con un equipo formado por profesionales expertos en todos los centros asistenciales para asesorar a los accidentados o a sus beneficiarios sobre cómo exponer sus necesidades ante la citada Comisión de Prestaciones Especiales, con el soporte profesional de un contingente de administrativos especializados, personal sanitario comprometido y trabajadores sociales distribuidos por la geografía española.

En el ejercicio 2015 la cantidad total contabilizada ha sido de 11.069.121,77 euros, con un total de 5.472 de ayudas sociales otorgadas, lo que supone un aumento del 6,4 % de lo concedido en 2014 y un decremento en el número de ayudas, que no es tal, pero que viene motivado por la inclusión y trasvase de diversas ayudas individuales hacia las ayudas colectivas, con el consiguiente beneficio que redundará en los posibles beneficiarios al simplificarse el trámite y el tiempo de resolución.

Se confirma así el firme compromiso de Asepeyo, su organización y el de los miembros de la Comisión de Prestaciones Especiales, en mantener y mejorar permanentemente la acción social que nos está encomendada. Es relevante el aumento de situaciones que se tipifican para poder ser aplicadas de manera universal a todo el colectivo de accidentados que reúnan unos requisitos establecidos, siendo igualmente relevante que se haya aumentado la cuantía promedio por ayuda situada en 2.022,87 euros, un 24,3 % superior a la de 2014.

Merece especial mención el concepto de las denominadas Ayudas de Terapia Colectiva que durante 2015 se confirman como una manera de interactuar con los accidentados con lesiones más graves y especialmente con sus cuidadores, el personal administrativo y sanitario de la Mutua. Estas ayudas, cuyo coste en 2015 ha sido de poco más de 212.000,00 euros, permiten realizar eventos tan relevantes como beneficiosos para los accidentados participantes, como por ejemplo la Cátedra Asepeyo: cuidado de personas dependientes, actividades terapéutico-deportivas (Hosp-Deport), encuentros de autobuaya de grandes dependientes, foros sobre afectados de traumatismo craneal, cursos para formación de cuidadores, salidas

de grandes dependientes y cuidadores con finalidades terapéuticas, entre otros. Asimismo, hay que destacar que estas actividades se van extendiendo en la geografía nacional con el objetivo de normalizar su actividad en todas las comunidades.

De la acción realizada podemos destacar los 1.825 accidentados y 3.021.894,72 euros dedicados a atender situaciones de "Pérdida de ingresos consecuente al accidente o la enfermedad profesional", los 1.101 discapacitados y los 3.568.883,31 euros dedicados a "Grandes Invalídidos" y a la "Adaptación de viviendas y vehículos". Así, también se han atendido peticiones de formación para la reincorporación laboral o estudios de los accidentados o los hijos de éstos con las ayudas que denominamos "Becas y Formación", que han atendido a 691 peticiones y se han dedicado 964.196,98 euros. A los casos de fallecimiento se han dedicado las ayudas "Muerte y Sepelio", atendiendo a 341 beneficiarios con 672.528,59 euros; también las "Ayudas al cuidador" han sido significativas, alcanzando 432 beneficiarios y 748.741,14 euros; en "Otras Ayudas" que han atendido 658 situaciones y se han dedicado 1.476.016,67 euros encontramos partidas como las "Ayudas Colectivas" antes mencionadas, o "Atención a pensionistas con ingresos inferiores al salario mínimo interprofesional", "Atención a accidentados en situación de desempleo sin prestación", "Actividades de ocio, cursos, terapias o aparatos ocupacionales" y atención a "Otros gastos extraordinarios".

Nuestro compromiso con la sociedad y el entorno

Campañas solidarias

- Campaña de donación de sangre. Durante el año 2015 se realizaron diferentes campañas de donación de sangre de los empleados de la Mutua, coordinadas por el Servicio de Prevención Propio. En total participaron 83 empleados, siendo los donantes efectivos 71 trabajadores.
- Recogida de juguetes y alimentos para desayunos infantiles en colaboración con el Ayuntamiento de Costlada.
- Recogida de alimentos en colaboración con el Banco de Alimentos de Valencia (32 cajas).
- Recogida de juguetes en Andalucía en colaboración con Cáritas.
- Campaña de recogida de alimentos navideños en Segovia (110 kilos) en colaboración con el Banco de Alimentos.
- Campaña de recogida de alimentos en la Comunidad de Madrid (530 kilos) en colaboración con el Banco de Alimentos de Madrid.
- Campaña "Regalo solidario" en Madrid en colaboración con Cáritas.
- Acuerdo con la Fundación Banco de Recursos para hacer donaciones de material sanitario e informático.
- A través del Banc de Recursos, entidad con la que se firmó acuerdo de colaboración, se ha gestionado la donación de material sobrante utilizado como muestra para el Concurso de Ortopedia Estándar.



Ayudas sociales concedidas

Nº de ayudas
Impuesto en miles de €

Categoría	Nº de ayudas	Impuesto en miles de €
Pérdida de ingresos	1.825 ayudas	3.021.894,72
Grandes Invalídidos	1.101 ayudas	3.568,88
Becas y formación	691 ayudas	964,196,98
Muerte y sepelio	341 ayudas	672,528,59
Ayudas al cuidador	432 ayudas	748,741,14
Otras ayudas	1.109 ayudas	2.022,87

Compromiso con el medio ambiente

Principios y objetivos de la gestión ambiental

Como se indica en el apartado de certificaciones, el sistema de gestión ambiental de toda la Mutua se encuentra certificado con conformidad con ISO 14001 y, además, disponen de certificados específicos los tres hospitales propios, que también se encuentran inscritos en el registro regulado por el Reglamento europeo de EMAS.

El documento de principios y compromiso ambiental se ha emitido de forma conjunta con el resto de sistemas de gestión de la Mutua. Esta política de responsabilidad social, calidad, seguridad y salud laboral, ambiental y de seguridad de la información es la siguiente:

En el marco de la cultura y visión estratégica de la Mutua, Asepeyo adopta esta Política de Responsabilidad Social, Calidad, Seguridad, Salud y Bienestar Laboral, Gestión Ambiental y Seguridad de la Información, incorporando la identificación de los legítimos intereses y requisitos de sus grupos de interés relevantes, especialmente de su equipo humano como principal valor, pretendiendo a su vez involucrar a personas y colaboradores en la mejora continua de la actividad cotidiana mediante una gestión por procesos adecuada a los siguientes principios:

- Alinear esta política con el sistema de gestión económico-financiero.
- Integrar la responsabilidad social, calidad, seguridad, salud y bienestar laboral, gestión ambiental y la seguridad de la información en todas las áreas, actividades y personas de la organización, para que el modelo de gestión sea asumido por cada empleado en su labor diaria, formando así parte de la cultura empresarial propia.
- Identificar y satisfacer los requisitos de mutualistas, trabajadores asegurados, usuarios internos y otros grupos de interés relevantes, con una gestión eficiente de las actividades, en coherencia con la protección del entorno.
- Cumplir los requisitos legales aplicables y los que de manera voluntaria suscriba Asepeyo.
- Preservar y asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Para desarrollar estos principios, Asepeyo adquiere los siguientes compromisos:

- Orientar el servicio a las necesidades de los mutualistas y usuarios, incrementando su satisfacción.
- Diseñar y planificar los servicios, priorizando la prevención y la seguridad del paciente frente a la corrección.
- Estimular la profesionalidad, formación, participación y calidad humana del personal, adoptando las medidas adecuadas para la concienciación de las obligaciones individuales según los principios declarados.
- Invertir y gestionar adecuadamente los recursos económicos, estableciendo y revisando los objetivos de estos sistemas en un proceso de mejora continua de los servicios prestados y de la gestión y desempeño de la seguridad, salud y bienestar laboral, ambiental y de la seguridad de la información, con criterios de responsabilidad social y sostenibilidad mediante una gestión eficiente, ética y transparente de las relaciones con los grupos de interés, concretado todo ello en el Código de Conducta de la Mutua.
- Mantener el prestigio de los hospitales de la Mutua como centros docentes acreditados, mediante la satisfacción de los médicos residentes y la excelencia en la calidad de los especialistas formados en Ciencias de la Salud.
- Prevenir daños y el deterioro de la salud de los trabajadores, garantía de protección extensiva a usuarios y colaboradores, y promover ambientes de trabajo saludables, así como promover la salud en el ámbito extralaboral, en función de las características epidemiológicas de la comunidad.
- Reducir, reutilizar y reciclar los residuos, y ahorrar recursos naturales mediante la implantación de buenas prácticas medioambientales.
- Proteger los activos de los sistemas de información frente a amenazas garantizando la seguridad de la información, y transmitir a los grupos de interés la garantía de confidencialidad y seguridad de la información de la Mutua.

Nuestro compromiso con la sociedad y el entorno

Responsabilidad de la organización

Entre los diferentes comités que velan por el cumplimiento de compromisos y objetivos de la organización, los siguientes intervienen en aspectos ambientales:

- Comité de Calidad Total y Responsabilidad Corporativa, integrado por la Dirección de la Mutua, que de forma periódica realiza la reflexión estratégica y su formalización en documentos de visión y planificación estratégica.
- Comité de Gestión por Procesos, creado en 2011. Desde 2015, aborda de forma integrada la planificación y revisión por la Dirección de los sistemas de gestión certificados de la Mutua. Asimismo, desde 2002 existen comités ambientales en los hospitales. Liderados por los gerentes, para el control y seguimiento de los sistemas de gestión ambiental.

Formación y sensibilización ambiental

Asepeyo desarrolla planes de formación y sensibilización ambiental para todos los empleados a través de la plataforma *on line* de la Universidad Corporativa de Asepeyo. La organización presenta a 31 de diciembre de 2015 una plantilla de 3.149 trabajadores indefinidos, de los cuales casi el 93 % ha realizado formación en gestión de residuos y buenas prácticas ambientales. Actualmente, quedan pendientes de realizar estas acciones formativas 228 personas.

Los contratistas de servicios que desarrollan su actividad en las instalaciones de Asepeyo también reciben información de los impactos ambientales generados por su actividad y códigos de buenas prácticas ambientales.

Objetivos ambientales

Los objetivos fijados son consecuentes con la política ambiental definida y se encuadran en el Programa de Gestión Ambiental de Asepeyo 2013-2015.

A continuación, se indican los objetivos fijados para los centros asistenciales de Asepeyo. Por su parte, CEPRRA, Hospital de Costlada y Hospital de Día Asepeyo Cartuja disponen de los suyos propios, por sus características específicas, y se controlan a través del Sistema de Gestión Implantado conforme a la norma UNE-EN ISO 14001 y EMAS. Las declaraciones ambientales de estos centros se encuentran disponibles en la página web de Asepeyo, apartado de Gestión ambiental (www.asepeyo.es).

- No superar 1,31 gramos/asistencia en la generación de residuos biosanitarios peligrosos (punzantes y cortantes) (anual), a través del seguimiento de transportistas y gestores de estos residuos peligrosos, así como del seguimiento de la correcta segregación y de las mejoras implantadas.

Asepeyo sigue trabajando en la mejor segregación de los residuos y la optimización de los servicios de los residuos.

Durante el año 2015, se registró la sustitución del proveedor en muchas comunidades autónomas, lo que ha implicado cambios operacionales, que han tenido como resultado el aumento de este tipo de residuo, atribuible en la mayoría de los casos al peso de los propios envases.

Centros asistenciales

		2013	2014	2015
Sanitarios peligrosos	Kg.	1.555,08	1.356,13	1.851,11
	g/asistencia	1,03	0,84	1,10

En los hospitales, se eleva la generación de este residuo, ya que la actividad sanitaria es más amplia y compleja. En el último año, se registró un crecimiento

en el indicador, debido al tipo de intervenciones quirúrgicas y a una mayor utilización de material de bioseguridad por prevención de riesgos laborales.

	Hospital Costlada			CEPRA			Hospital Cartuja		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Sanitarios peligrosos Kg.	2.314	2.584	3.940	7.600,92	9.381,7	18.217	48,10	65,50	116,0
g/asistencia	19,80	23,02	30,54	197,43	222,80	397,99	1,16	1,67	2,82

Nota: en el caso del CEPRA, se trata de valores estimados a partir del volumen (Kg= Vol*0.3)

• No superar el consumo de papel (DINA4 y DIN A3) de 49 gramos/mutualista asociado

Asepeyo ha incorporado criterios ambientales en la compra y configuración de equipos, entre los que

se encuentra la opción de impresión a doble cara y la compatibilidad con papel reciclado. Asimismo, fomenta el uso de aplicaciones informáticas y soportes informáticos, además de la sensibilización de los empleados para un consumo responsable.

Centros asistenciales Asepeyo

	Kg.	2013	2014	2015
		Consumo de papel	84.525	88.037
g/trabajador asegurado		43,9	45,3	41,2

En los hospitales, como su actividad es muy distinta a la realizada en los centros asistenciales, se pondera el consumo por el número de asistencias a pacientes, salvo Asepeyo Cartuja (Sevilla). En estas instalaciones

también están implantadas las medidas indicadas y se ha registrado un descenso en números absolutos y ponderados.

	Hospital Costlada			CEPRA ¹			Hospital Cartuja ¹		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Consumo de papel Kg.	6.165	6.392	6.656	4.347,6	4.852	5.788,8	2.185	2.285	1.923
g/asistencia	52,7	56,9	51,6	112,9	115,2	126,4	49,0	51,3	40,9

¹ En CEPRA, se ha modificado el dato de 2014, ya que se informó por error el mismo valor que en 2013.
² En el centro de Sevilla, el indicador se calcula en g/trabajador asegurado.

Por otra parte, la Mutua mantuvo los logros de objetivos anteriores, como el criterio de papel 100% reciclado para la adquisición del papel blanco multifunción DIN A4 y sobres de papel. Este tipo de papel representó un 98% del consumo total en 2015.

Además, se ha establecido el uso de papel de bosques sostenibles (FSC) y libre de cloro (TCF) como requisito a los proveedores de servicios de impresión de memorias y revistas.

También conservó un porcentaje elevado del material de oficina en almacén con productos de tipo reutilizable (bolígrafos y rotuladores recargables), reciclados (papeles de notas y bolígrafos) o recomendados desde la premisa medioambiental (lapiceros con madera de bosques FSC y pegamentos sin disolventes).



Hasta aquí hemos visto una pequeña muestra de este informe anual en el que podemos observar que es muy narrativo y literario, en todo momento es positivista en los datos, y siempre se sitúa desde el compromiso con todos los agentes y partícipes de la entidad o que se relacionan con la misma.

Con las cuentas anuales la entidad entra de lleno y con numerosa información a los datos cuantitativos, de forma extensa y nombrando las cuentas del balance nos expone la situación económica de la entidad y el balance anual.

Debido a esta información, se configura este informe anual como un modelo mixto, contable y no contable, aunque quizá, aún en este caso lo no contable impere más y se le dé más protagonismo a lo largo de toda la memoria.

Cuentas	2015	2014
1. Cuentas deudoras		
1000, 1010, 1020, 1030, 1040, 1050, 1060, 1070, 1080, 1090, 1100, 1110, 1120, 1130, 1140, 1150, 1160, 1170, 1180, 1190, 1200, 1210, 1220, 1230, 1240, 1250, 1260, 1270, 1280, 1290, 1300, 1310, 1320, 1330, 1340, 1350, 1360, 1370, 1380, 1390, 1400, 1410, 1420, 1430, 1440, 1450, 1460, 1470, 1480, 1490, 1500, 1510, 1520, 1530, 1540, 1550, 1560, 1570, 1580, 1590, 1600, 1610, 1620, 1630, 1640, 1650, 1660, 1670, 1680, 1690, 1700, 1710, 1720, 1730, 1740, 1750, 1760, 1770, 1780, 1790, 1800, 1810, 1820, 1830, 1840, 1850, 1860, 1870, 1880, 1890, 1900, 1910, 1920, 1930, 1940, 1950, 1960, 1970, 1980, 1990, 2000		
2. Cuentas acreedoras		
2000, 2010, 2020, 2030, 2040, 2050, 2060, 2070, 2080, 2090, 2100, 2110, 2120, 2130, 2140, 2150, 2160, 2170, 2180, 2190, 2200, 2210, 2220, 2230, 2240, 2250, 2260, 2270, 2280, 2290, 2300, 2310, 2320, 2330, 2340, 2350, 2360, 2370, 2380, 2390, 2400, 2410, 2420, 2430, 2440, 2450, 2460, 2470, 2480, 2490, 2500, 2510, 2520, 2530, 2540, 2550, 2560, 2570, 2580, 2590, 2600, 2610, 2620, 2630, 2640, 2650, 2660, 2670, 2680, 2690, 2700, 2710, 2720, 2730, 2740, 2750, 2760, 2770, 2780, 2790, 2800, 2810, 2820, 2830, 2840, 2850, 2860, 2870, 2880, 2890, 2900, 2910, 2920, 2930, 2940, 2950, 2960, 2970, 2980, 2990, 3000		
TOTAL HONORARIO DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	102.902,77	177.028,19
7. Provisiones activas		
7000, 7010, 7020, 7030, 7040, 7050, 7060, 7070, 7080, 7090, 7100, 7110, 7120, 7130, 7140, 7150, 7160, 7170, 7180, 7190, 7200, 7210, 7220, 7230, 7240, 7250, 7260, 7270, 7280, 7290, 7300, 7310, 7320, 7330, 7340, 7350, 7360, 7370, 7380, 7390, 7400, 7410, 7420, 7430, 7440, 7450, 7460, 7470, 7480, 7490, 7500, 7510, 7520, 7530, 7540, 7550, 7560, 7570, 7580, 7590, 7600, 7610, 7620, 7630, 7640, 7650, 7660, 7670, 7680, 7690, 7700, 7710, 7720, 7730, 7740, 7750, 7760, 7770, 7780, 7790, 7800, 7810, 7820, 7830, 7840, 7850, 7860, 7870, 7880, 7890, 7900, 7910, 7920, 7930, 7940, 7950, 7960, 7970, 7980, 7990, 8000		
TOTAL HONORARIO DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	102.902,77	177.028,19
13. Diferencia de valor y resultado por enajenación del inmovilizado no financiero y activo en calidad de venta	-432,42	-518,84
14. Otras partidas no activas	-3.021.188,16	-1.900.916,52
RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (13+14)	-3.454.620,38	-2.379.455,20
15. Ingresos financieros	716.480,33	572.289,39
16. Gastos financieros	-48.428,43	-48.710,08
RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16)	680.051,90	523.579,31
RESULTADO DE LAS OPERACIONES (13+14+15+16)	-2.774.568,48	-1.855.875,89
17. Impuesto sobre beneficios	682.282,42	94.838,22
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS	-2.092.286,06	-1.761.037,67
18. Ajustes en la cuenta del resultado del ejercicio anterior		
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO	-1.674.886,78	-1.674.886,78

Cuentas	2015	2014
1. RESULTADO (AJUSTADO O DESAJUSTADO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	-111.616,74	-166.677,30
13. Diferencia de valor y resultado por enajenación del inmovilizado no financiero y activo en calidad de venta	-432,42	-518,84
14. Otras partidas no activas	-3.021.188,16	-1.900.916,52
RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (13+14)	-3.454.620,38	-2.379.455,20
15. Ingresos financieros	716.480,33	572.289,39
16. Gastos financieros	-48.428,43	-48.710,08
RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16)	680.051,90	523.579,31
RESULTADO DE LAS OPERACIONES (13+14+15+16)	-2.774.568,48	-1.855.875,89
17. Impuesto sobre beneficios	682.282,42	94.838,22
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS	-2.092.286,06	-1.761.037,67
18. Ajustes en la cuenta del resultado del ejercicio anterior		
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO	-1.674.886,78	-1.674.886,78

Cuentas anuales 2015				Anexos			
Gestión del patrimonio de la Seguridad Social: Balance ejercicio 2015				Gestión del patrimonio de la Seguridad Social: Balance ejercicio 2015			
Cuentas	Activo	2015	2014	Cuentas	Patrimonio neto y pasivo	2015	2014
	A) Activo no corriente	702.580.389,35	1.058.002.468,42		A) Patrimonio neto	875.101.851,80	1.460.435.197,19
	I. Inmovilizado intangible	9.397.188,01	9.238.278,49	10	I. Patrimonio generado	875.101.851,80	1.460.435.197,19
200, 201, (2000), (2001)	1. Inversión en investigación y desarrollo			11	1. Reservas	610.336.023,23	1.127.893.305,61
203, (2003), (2003)	2. Propiedad industrial e intelectual	2.563.139,42	2.338.966,03	100, 102	2. Resultados de ejercicios anteriores	127.002.942,92	190.556.188,95
206, (2006), (2006)	3. Aplicaciones informáticas	6.834.048,59	5.898.312,46	109	3. Resultados de gestión	137.194.885,65	139.985.697,63
207, (2007), (2007)	4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cédulas				III. Ajustes por cambios de valor		
208, 209, (2009), (2009)	5. Otro inmovilizado intangible			146	1. Inmovilizado no financiero		
	II. Inmovilizado material	187.419.933,50	191.955.676,70	143	2. Activos financieros disponibles para la venta		
210, (2010), (2010), (2009)	1. Terrenos	39.227.466,95	39.227.466,95	130, 131, 132	IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados		
211, (2011), (2011), (2001)	2. Construcciones	124.003.766,70	118.276.631,29		B) Pasivo no corriente		
214, 215, 216, 217, 218, 219, (2014), (2015), (2016), (2017), (2018), (2019), (2019), (2014), (2015), (2016), (2017), (2018), (2019), (2019)	5. Otro inmovilizado material	34.189.699,85	34.461.580,55	14	I. Provisiones a largo plazo		
2300, 2310, 234, 235, 237, 2390	4. Inmovilizado en curso y anticipo			130, 137	II. Deudas a largo plazo		
	III. Inversiones inmobiliarias			171, 172, 173, 176, 18	2. Deudas con entidades de crédito		
230, (2030), (2030)	1. Terrenos			174	4. Otras deudas		
221, (2021), (2021)	2. Construcciones			175	5. Antecios por arrendamiento financiero a largo plazo		
2301, 2311, 2301	3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos			38	C) Pasivo corriente	201.321.963,38	211.909.879,81
	IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multipunto y asociadas	3.701.546,38	3.701.546,38	38	I. Provisiones a corto plazo	83.853.236,79	88.141.403,13
240, 243, 244, (2033), (2034)	1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	3.701.546,38	3.701.546,38	38	II. Deudas a corto plazo	5.415.236,73	2.527.470,96
248, (2038)	4. Otras inversiones			300, 307	2. Deudas con entidades de crédito		
	V. Inversiones financieras a largo plazo	489.432.605,46	643.119.415,60	300, 321, 322, 323, 326, 300, 301	4. Otras deudas	5.415.236,73	2.527.470,96
250, (2050), (2050)	1. Inversiones financieras en patrimonio			324	IV. Antecios por arrendamiento financiero a corto plazo		
251, 2520, 2522, 2523, 2529, 254, 256, 257, (207), (2080)	2. Créditos y valores representativos de deuda	488.733.369,83	642.369.311,11		IV. Antecios y otras cuentas a pagar	111.973.329,86	121.241.005,79
258, 26	4. Otras inversiones financieras	718.315,63	721.034,49	4000, 401	1. Antecios por operaciones de gestión	16.390.421,97	14.791.333,12
2521, (2080)	VI. Deudas y otras cuentas a cobrar a largo plazo	2.609.036,09	2.977.550,16	4001, 41, 550, 554, 557, 558, 559	2. Otras cuentas a pagar	90.296.811,73	99.993.844,23
	B) Activo corriente	373.743.422,83	622.342.697,58	475, 476, 477	3. Administraciones públicas	6.171.077,08	6.006.108,35
38, (306)	I. Activo en estado de venta			482, 486, 487	4. Antecios por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos		
30, (306)	II. Existencias	2.740.952,73	2.891.842,53	485, 568	V. Ajustes por periodificación		
31, (301)	1. Productos farmacéuticos	481.150,98	479.133,70		TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)	1.076.323.812,18	1.672.345.877,00
32, 33, 34, 35, (302), (303), (304), (305)	2. Material cambiante de consumo	1.651.722,33	1.423.648,03				
4300, 431, 443, 448, (4000)	3. Otros aprovisionamientos	606.079,52	883.924,80				
4301, 442, 441, 449, (4000), 500, 505, 508, 509, 5082, 5084	III. Deudas y otras cuentas a cobrar	337.003.967,65	386.950.503,44				
470, 471, 472	1. Deudas por operaciones de gestión	16.824.940,41	85.911.440,33				
400, 450, 456	2. Otras cuentas a cobrar	320.179.019,24	301.019.053,11				
	3. Administraciones públicas						
540, (540), (506)	4. Deudas por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos						
4303, (4003), 541, 542, 544, 546, 547, (507), (508)	V. Inversiones financieras a corto plazo	24.231.874,07	174.526.942,23				
546, 548, 565, 566	1. Inversiones financieras en patrimonio						
480, 567	2. Créditos y valores representativos de deuda	23.901.122,08	174.192.535,98				
577	4. Otras inversiones financieras	350.751,99	334.406,25				
306, 570, 571, 573, 575	VI. Ajustes por periodificación	492.193,08	512.228,28				
	VI. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	9.264.435,30	97.881.871,19				
	1. Otros activos líquidos equivalentes						
	2. Tesorería	9.264.435,30	10.359.815,23				
	TOTAL ACTIVO (A+B)	1.076.323.812,18	1.672.345.877,00				

Si este tipo de Informe y memoria nos pone en valor los logros y el compromiso, también nos traslada como no puede ser de otra forma una visión de futuro, nos empieza a dar una pista de los retos del 2016, que sin duda alguna formarán parte de los logros del próximo ejercicio y que se plasmarán en el informe anual.

Retos para el 2016		Nuestros compromisos de futuro	
<p>Este apartado presenta los retos que la Mutua se plantea para el 2016 desde las diferentes direcciones funcionales y bajo la estrategia global de la entidad.</p> <p>Gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los objetivos operativos a través de la obtención del resultado económico y de un alto índice de satisfacción de empresas y trabajadores. Continuar con la política de optimización de gastos generales. <p>Orientación al mutualista y al usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> Potenciación de la plataforma de gestión Asepeyo Oficina Virtual con el despliegue de una aplicación de gestión sanitaria para proveedores. Esta herramienta permitirá integrar la información de actuaciones médicas y pruebas diagnósticas realizadas por terceros de modo <i>on line</i> con la historia clínica. Implantación del servicio wifi en todas las salas de espera de los centros asistenciales y hospitales. Despliegue de la solución de firma biométrica para los puestos de admisión de Asepeyo, de tal modo que los pacientes que son atendidos puedan realizar las gestiones administrativas correspondientes con el soporte de una tableta digital, sin necesidad de generar información en papel, e integrarla directamente en el aplicativo Chaman. Desarrollo de una app orientada al mutualista integrada en el plan de transformación digital corporativo. El objetivo es facilitar la información y la apertura de canales de interacción hacia todos los públicos de interés de modo que la experiencia del usuario sea homogénea y consistente, cualquiera que sea la vía por la que se inicie o finalice la transacción. Inicio de un estudio de cartelería digital por el que se sustituirán todos los paneles informativos de los centros por televisores led vinculados a una plataforma de gestión centralizada. Ello permitirá informar de forma <i>on line</i> sobre los centros de asistencia de urgencia y sus horarios, así como lanzar mensajes de información corporativos. Potenciación de las redes sociales como canal de comunicación con el mutualista y el usuario. 	<p>Asistencia sanitaria</p> <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de una app en pautas domiciliarias sobre las úlceras de presión. Proyecto prueba piloto de telemedicina con el objetivo de facilitar el contacto entre el médico asistencial y el médico especialista, evitando desplazamientos innecesarios del paciente. Dotación del tapiz rodante anti-gravedad en los servicios de fisioterapia de referencia. Técnica novedosa que acorta el tiempo de recuperación del paciente. Creación de una red de expertos sanitarios, formadores y asesores de la evaluación del riesgo en el ámbito laboral para embarazo y/o la lactancia natural. <p>Prevención de riesgos laborales comprendida en la cobertura de accidentes de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> Aplicación de actividades de asesoramiento técnico a PYMES y empresas de sectores preferentes, así como a empresas con actividades concurrientes. Difusión del servicio público "Prevencion10.es". Actuación preventiva en empresas de mayor accidentalidad para promover la reducción de su siniestralidad laboral. Promoción de los valores y cultura de la Prevención Laborales. Fomento de la integración del sistema de incentivos para la prevención (bonus) en los planes y previsiones anuales de las empresas asociadas. Renovación del Portal de prevención de riesgos así como el Centro <i>on line</i> de prevención para migrarlo a la plataforma de formación Modde y ampliar su acceso desde la Oficina Virtual. Promoción de la seguridad y salud en el trabajo a través de la celebración de la V Edición de los Premios Asepeyo a las mejores prácticas preventivas. 	<p>Acción social</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejora del porcentaje realmente consumido del presupuesto disponible para 2016. Detección de nuevas necesidades por parte de los trabajadores accidentados, analizando y estableciendo las medidas necesarias para ayudar a mejorar su calidad de vida. <p>Prestaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejora de la gestión en las determinaciones de contingencia, teniendo presente la publicación del Real Decreto 625/2014, de 18 de julio, por el que se regulan determinados aspectos de la gestión y control de los procesos por incapacidad temporal en los primeros 365 días de su duración, que regula por vez primera el procedimiento de las determinaciones de contingencia; así como en los procesos de contingencias profesionales de mayor duración, en especial aquellos que superan los 365 días de baja médica. Disponer de una nueva herramienta informática, que funcionará por procesos y que tendrá un impacto significativo en toda la organización a todos sus niveles. Puesta en producción de la aplicación transversal Prestaciones 3.0, facilitando la gestión conjunta de las prestaciones y el control de las mismas. Durante el año 2016 se iniciará el despliegue de la nueva aplicación que gestionará todas las prestaciones económicas de la Mutua y que sustituirá a las actualmente existentes. Su despliegue se realiza en distintas fases, siendo la primera la de contingencias comunes. 	<p>Calidad, responsabilidad social y medioambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificación del sistema de gestión de la Responsabilidad Social de acuerdo con el modelo internacional IOnet SR 10. Integración de la auditoría de los sistemas de gestión de Responsabilidad Social, Calidad, Ambiental y de Seguridad de la Información y desarrollo del 100 % del programa establecido. Elaboración del Informe anual y Memoria de Sostenibilidad 2015 de Asepeyo de acuerdo a los criterios e indicadores de la guía G4 del Global Reporting Initiative. Autoevaluación de toda la actividad de los hospitales de Coslada y Sant Cugat del Vallés de acuerdo al Modelo EFQM y posterior renovación del Sello de Excelencia 500+, y primera obtención de Sello de Excelencia EFQM, respectivamente. Mantenimiento de todas las certificaciones de sistemas de gestión existentes en las auditorías externas de seguimiento anual. Renovación trienal de la licencia de uso de la marca de garantía Modde Excelente. Avance en la planificación, seguimiento y análisis integrado de todos los sistemas de gestión (Mutua y hospitales). Apoyo al Comité de Calidad Total y Responsabilidad Social en el proceso de reflexión y planificación estratégica. Mejora de la coherencia y alineamiento entre visión y planificación estratégica y objetivos operativos y de desempeño, así como de los sistemas de gestión certificados. Reconocimiento del Hospital Asepeyo Costada por el Sistema de Acreditación QH – Quality Healthcare.



Alcance, perfil y cobertura de la memoria

En este informe, de publicación anual, además de la información sobre visión estratégica, gestión de la prestación de los servicios, desempeño económico, estructura, recursos y resultados, se recoge los aspectos clave del desempeño en responsabilidad social de Asepeyo durante el 2015 en España.

Desde el informe de 2003 se elabora de forma conjunta una Memoria de Sostenibilidad, de acuerdo con la guía de *Global Reporting Initiative* (GRI).

Entre los hitos para la identificación de asuntos e indicadores relevantes, de acuerdo con las orientaciones y principios para definir contenidos de la guía GRI, se puede destacar:

- Determinación de grupos de interés relevantes y marco permanente de sus relaciones con nuestra organización, a partir de la regulación de las mutuas, la definición de la misión, visión y filosofía de empresa de Asepeyo y su traducción en buen gobierno corporativo.
- Establecimiento y mejora de herramientas y foros de contacto con nuestros grupos de interés y de otros métodos para la determinación de impactos, necesidades y aspectos relevantes sobre los que informar, la encuesta en el propio *Informe anual y memoria de sostenibilidad* y la encuesta trienal a los empleados.
- Adopción y divulgación de un Código de conducta general y otro de inversiones financieras temporales, a partir de una reflexión sobre "Misión, visión y valores", marco legal y grupos de interés.
- Verificación externa del contenido del *Informe anual y memoria de sostenibilidad* por AENOR desde 2009.

- Presentación de la memoria para servicio GRI dirigido a la opción exhaustiva "de conformidad" con la guía G4.
- Acuerdos o proyectos puntuales con grupos de interés, incluyendo administraciones públicas, entidades del sector y colegios profesionales.
- Certificación de sistemas de gestión que implican la determinación y gestión de requisitos y necesidades de grupos de interés, como ISO 9001, 14001, 27001, EMAS, OHSAS 18001 y Empresa Saludable y con métodos de mejora continua para establecer prioridades en esos ámbitos.
- Adhesión a compromisos voluntarios, como Charter de la Diversidad, Carta de Seguridad Vial (incluir los que aparecen en el manual de certificados de Instman).
- Determinación de requisitos legales con impacto relevante en la actividad.
- Las actuaciones desarrolladas en 2015 de acuerdo con el Plan estratégico de la organización y las previstas para 2016, que se establecen como consecuencia de todo lo anterior.
- Explicación de la relación entre sostenibilidad y estrategia de la organización en las cartas del presidente y del director gerente.

Puede consultar la memoria completa en nuestra página web www.asepeyo.es, ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Usuario a través del teléfono 902 151 002 o dirigirse a: asepeyo@asepeyo.es.

Los datos económicos han sido certificados por la Intervención General de la Seguridad Social.

En este punto de la memoria nos hace una referencia muy interesante a como se ha realizado la memoria anual. Nos traslada que se han realizado desde el Informe hasta la Memoria de Sostenibilidad de acuerdo con la guía de Global Reporting Initiative (GRI). Enumerando en este punto de alcance, perfil y cobertura de la memoria, los hitos para la identificación de asuntos e indicadores relevantes de acuerdo con las indicaciones y principios de la guía GRI.

Estamos en un documento evolucionado del anterior de la empresa Petronor, menos sencillo y mucho más narrativo y en ocasiones farragoso...

La combinación realizada por Asepeyo de presentar el Informe Anual junto con la Memoria de Sostenibilidad es un ejercicio que han adoptado muchísimas empresas a principio de la década del 2000.

Como hemos podido observar quizá hay un exceso de información, y ese exceso puede hacer que la información, no toda sea esencial, y nos encontremos con alguna información muy superficial y sin interés para los agentes o partícipes.

3.4. BBVA

La historia de BBVA comienza en 1857 en Bilbao, ciudad situada en el norte de España, cuando la Junta de Comercio promueve la creación de Banco de Bilbao como banco de emisión y descuento. Se trató de una iniciativa pionera, impulsada por un contexto de crecimiento económico de la región. Hasta la última década del siglo XIX, la entidad actuó casi en solitario en la plaza.

En la segunda mitad de siglo XIX, Banco de Bilbao financia importantes proyectos de infraestructuras y de desarrollo siderúrgico en su zona de influencia. En 1878 pierde la facultad de emitir billetes propios y se reorganiza como banco de préstamos y descuento.

Banco de Vizcaya se funda en 1901; realiza sus primeras operaciones en Bilbao y poco a poco se extiende por todo el país. Además de su actividad como banco comercial y de depósitos, interviene en la creación y desarrollo de una buena parte de la industria española.

Un consorcio de banqueros e industriales constituye Banco de Crédito Industrial (BCI) en 1920, con la finalidad explícita de impulsar, mediante la concesión de créditos a largo plazo, la instalación y consolidación industrial. Banco de Bilbao y Banco de Vizcaya formaban parte de este consorcio.

Expansión y consolidación de Banco de Bilbao y Banco de Vizcaya

En el entorno de desarrollo económico de la década de 1960, Banco de Bilbao aumenta su dimensión integrando otros bancos y comienza a crear un grupo financiero; mientras, Banco de Vizcaya continúa su crecimiento, se consolida como un banco universal moderno y va configurándose como un importante grupo financiero. La flexibilización de las normas de apertura de oficinas le permite ampliar su red comercial.

En la década de 1980, Banco de Bilbao basa su estrategia en alcanzar una mayor dimensión que le permita acceder a los negocios financieros que surgen de los avances tecnológicos, la desregulación, y la interrelación de los mercados nacionales e internacionales.

Banco de Vizcaya contribuye al reflotamiento de bancos afectados por la crisis económica y desarrolla una política de fuerte crecimiento por adquisiciones, que le lleva a formar un gran grupo bancario. La operación más importante es la compra de Banca Catalana en 1984.

Por su parte, las entidades oficiales de crédito van ampliando sus negocios con operaciones de mercado. En 1982, BEX pierde la exclusividad del crédito a la exportación, orienta su negocio hacia la banca universal y forma un grupo financiero. En este proceso adquiere Banco de Alicante (1983).

Fusión de Banco de Bilbao y Banco de Vizcaya: Creación de BBV

En 1988 se firma el acuerdo de fusión de Banco de Bilbao y Banco de Vizcaya. En 1989, se adopta la marca BBV.

Fusión de BBV y Argentaria: Creación de BBVA

En 1991, el gobierno español de Felipe González crea la banca pública Argentaria, agrupando en ella a los bancos públicos españoles. Posteriormente, entre 1993 y 1998 se lleva a cabo el proceso de privatización de la entidad.

BBV y Argentaria anuncian su proyecto de fusión el 19 de octubre de 1999, con el objetivo de seguir creando valor. El nuevo banco (BBVA) nace con un tamaño relevante, una fuerte solvencia patrimonial y gran estructura financiera, una adecuada diversificación geográfica de los negocios y de los riesgos y, como consecuencia de todo ello, un mayor potencial de crecimiento de beneficios. La entidad queda copresidida por los 2 presidentes anteriores de BBV (Emilio Ybarra) y Argentaria (Francisco González).

El proceso de integración recibe un fuerte impulso cuando, en enero de 2000, se adopta la marca única BBVA. Finalmente, la integración definitiva concluye en febrero de 2001. Por su parte, en 2001 se reestructura definitivamente la dirección, retirándose Ybarra como copresidente. Queda González como presidente único de la entidad, y se nombra a José Ignacio Goirigolzarri consejero delegado de la entidad.

Expansión en Cataluña

Tras varios años dedicados al crecimiento exterior, BBVA aprovecha la reestructuración del sistema financiero en España para crecer especialmente en Cataluña, una de las regiones donde tenía menor cuota de mercado. Para ello adquiere entre 2012 y 2014 los dos grupos financieros nacionalizados por el Gobierno de España (Unnim Banc y Catalunya Banc), que agrupaban 6 antiguas cajas de ahorro catalanas.

El 7 de marzo de 2012, tras un proceso público de adjudicación pública, Unnim Banc fue adjudicado a BBVA por 1 euro, imponiéndose como la mejor opción al no pedir ayudas de capital o liquidez. El proceso de adjudicación se llevó a término el 27 de julio de 2012, cuando BBVA completó la compra del 100% de Unnim Banc tras haber obtenido las autorizaciones pertinentes de las autoridades comunitarias.

Unnim se mantuvo como entidad independiente dentro del grupo BBVA durante un año después de su compra. El 15 de marzo de 2013, BBVA aprobó la fusión por absorción de esta entidad con el traspaso en bloque al primero del patrimonio de la sociedad absorbida. Entre los días 24 y 26 de mayo de 2013, BBVA culminó la integración de Unnim Banc, por lo que se abandonó la marca Unnim y todas sus oficinas cambiaron su rotulación e imagen a la de BBVA.

El 21 de julio de 2014, BBVA logró hacerse con Catalunya Banc por 1.187 millones de euros mediante un procedimiento de subasta. El 24 de abril

de 2015, BBVA completó la compra de Catalunya Banc, una vez formalizada la adquisición del 98,4% del capital social por 1.165 millones de euros.

El 31 de marzo de 2016, los consejos de administración de BBVA y Catalunya Banc acordaron iniciar el proceso para su fusión, de manera que el banco catalán se integraría en BBVA. BBVA también integraría Unoe y Banco Depositario. El 1 de septiembre de 2016, BBVA y Catalunya Banc formalizaron la escritura de fusión, en virtud de la cual el banco que preside Francisco González absorbía al segundo tras obtener la autorización del Ministerio de Economía y haber cumplido los demás trámites establecidos en la ley. BBVA mantiene la marca "CatalunyaCaixa" en Cataluña.

INFORME ANUAL 2016

BBVA

El siguiente informe anual que voy a presentar es el de una de las entidades financieras españolas más importantes por historia y por representatividad en la economía y activos del sector en España y en parte del extranjero.

Para acceder al documento completo hacer doble click en el siguiente texto:

[BBVA Informe Anual 2016](#)

Comienzo con la portada, tal y como he realizado en los anteriores. La portada no nos sorprende, ya que al tratarse de una entidad financiera nos indica la misma que el documento es financiero, calculador con datos económicos, tal y como nos transmiten los ángulos y rectas del diseño, que a su vez nos transmite una imagen de fiabilidad desde el punto de vista económico.

Como suele ser habitual en las entidades financieras, el informe es muy extenso, ya que las mismas, dado su carácter financiero y contable, tienden a describir y a recoger en los mismos todos los ratios de su contabilidad.



Al comenzar a consultar el documento, vemos un índice muy extenso, el cual se organiza en base a 5 pilares:

- Desempeño: Recoge lo relativo a cifras, balance, solvencia,...
- Áreas de negocio: Actividades financieras e inmobiliarias y situación geográfica de la entidad en el mundo.
- Estrategia: La digitalización como aspecto clave del futuro del negocio financiero.
- Gobierno corporativo.
- Grupos de Interés: El cliente, el equipo, accionistas, sociedad, proveedores.
- Guía de elaboración del informe.

<h1>Índice</h1>	
Sobre este informe	P.1
1. Carta del Presidente	P.2
2. Desempeño	P.4
2.1. BBVA en cifras	P.5
2.1.1. Resultados	P.5
2.1.2. Balance y actividad	P.8
2.1.3. Solvencia	P.10
2.1.4. Gestión del riesgo	P.12
2.1.5. Impacto en las personas mediante el negocio	P.13
2.2. Áreas de negocio	P.15
2.2.1. Actividad bancaria en España	P.15
2.2.2. Actividad inmobiliaria en España	P.19
2.2.3. Estados Unidos	P.20
2.2.4. Turquía	P.23
2.2.5. México	P.27
2.2.6. América del Sur	P.31
2.2.7. Resto de Eurasia	P.34
2.2.8. Centro Corporativo	P.35
2.2.9. Información adicional: Corporate & Investment Banking	P.36
3. Estrategia	P.38
3.1. Nuestra visión. Un nuevo entorno para la industria financiera	P.40
3.1.1. Entorno macroeconómico	P.40
3.1.2. El entorno regulatorio en la industria financiera	P.42
3.1.3. La digitalización	P.44
3.1.4. Cambio en el comportamiento de los consumidores	P.45
3.1.5. Reputación y análisis de materialidad	P.46
3.2. Nuestra aspiración	P.48
3.3. Transformación del Grupo BBVA: Transformation Journey	P.49

2.1. BBVA en cifras

2.1.1. Resultados

El Grupo BBVA genera en 2016 un **beneficio atribuido** de 3.475 millones de euros y registra una evolución positiva, a pesar del complicado entorno macroeconómico vivido durante el ejercicio y de la inclusión de una provisión por las llamadas "células suelo". Esta favorable trayectoria se apoya en una adecuada diversificación geográfica y en una estrategia bien definida y ejecutada.



Lo más relevante es:

1. Comportamiento favorable de los ingresos.



2. Contención del crecimiento de los gastos de explotación, que se incrementan por debajo de la tasa de ascenso del margen bruto, y mejora del ratio de eficiencia.



Balanza consolidada (Millones de euros)

	2016	Δ%	2015
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	40.039	36,7	29.287
Activos financieros mantenidos para negociar	74.960	(4,2)	78.326
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	2.062	(10,8)	2.331
Activos financieros disponibles para la venta	76.221	(20,2)	112.406
Provisiones y pérdidas a cobrar	462.977	(1,2)	471.828
Provisiones y anticipos en bancos centrales y entidades de crédito	40.268	(14,0)	47.147
Provisiones y anticipos a la clientela	414.500	0,1	414.165
Valores representativos de deuda	11.209	0,6	10.576
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	1.696	n.a.	-
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	755	(13,0)	879
Activos intangibles	8.941	(8,1)	9.644
Activos intangibles	9.786	(2,7)	10.052
Otros activos	32.418	(4,1)	33.807
Total activos	791.856	(2,4)	799.833
Pasivos financieros mantenidos para negociar	54.675	(1,0)	55.202
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	2.338	(11,7)	2.649
Pasivos financieros a coste amortizado	589.210	(2,8)	606.113
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	98.241	(5,0)	103.630
Depósitos de la clientela	401.465	(0,0)	403.362
Valores representativos de deuda emitidos	70.375	(0,8)	71.580
Otros pasivos financieros	13.129	8,1	12.141
Provisiones pasivos subordinados	11.230	7,0	10.109
Pasivos suspendidos por contratos de seguros	9.139	(2,8)	9.407
Otros pasivos	21.046	(0,6)	21.202
Total pasivos	676.438	(2,6)	694.573
Interventoría minoritaria	8.064	0,9	7.992
Otro resultado global acumulado	(5.468)	0,0	(5.349)
Fondos propios	52.821	4,3	50.639
Patrimonio neto	115.418	0,3	105.261
Total patrimonio neto y pasivos	791.856	(2,4)	799.833
Pro responsabilidad:			
Garantías concedidas	50.540	1,3	49.876

En las [Cuentas Anuales Consolidadas](#), [Informe de Gestión](#) e [Informe de Auditoría](#) se puede encontrar una exposición más detallada de la balanza y actividad del Grupo.

En el apartado de Áreas de Negocio encontramos las actividades de la entidad en España y en el resto del mundo

2.2. Áreas de negocio

2.2.1. Actividad bancaria en España

2016
Beneficio atribuido al Grupo
912 Mill. €
-16,0% vs. 2015

Prioridades de gestión
Evolución de la hoja de ruta estratégica para el área

En línea con las seis Prioridades Estratégicas definidas por el Grupo, esta área establece, desde un año, un **Plan de Crecimiento** que laría como focos prioritarios la mejora de la experiencia de cliente, el impulso de las ventas digitales, la optimización del consumo de capital y la mejora continua de la eficiencia como pilares clave para el impulso de la rentabilidad del negocio.

En línea con este Plan, el área ha avanzado en su hoja de ruta estratégica basada en cuatro ejes fundamentales: transformación y evolución del modelo de distribución, desarrollo de una nueva propuesta de valor para el cliente, adecuación entorno y mejora de los indicadores de riesgo.

- Reducción de la inversión crediticia, pero buen desempeño de los depósitos más líquidos y de los recursos fuera de balance.
- Ingresos débiles debido al entorno.
- Buena evolución de costes y saneamientos.
- Impacto de las cláusulas suelo.
- Mejora de los indicadores de riesgo.

Definición del área
Esta área de negocio incluye las unidades de Banca Comercial, Consumer Finance, Banco de Empresas y Corporaciones (BEC), Corporate & Investment Banking (CIB), BBVA Seguros y Asset Management. También incorpora las carteras, financiación y posiciones estructurales de tipo de moneda del balance euro. Además, en septiembre de 2016, se ha culminado exitosamente la fusión societaria de Catalunya Banc (CB), con la integración informática del negocio de CX en los sistemas de BBVA.

Clientes activa BBVA Group (Actividad bancaria en España, México)
Ejemplo de ingresos

2.2.2. Actividad Inmobiliaria en España

2016
Beneficio atribuido al Grupo
-595 Mill. €
+20,1% vs. 2015
Exposición neta*
-16,8% vs. Dic. 2015

Mejores dinámicas de mercado.

Inmobiliaria del Grupo BBVA preservando el valor económico de los activos. Para ello su gestión va dirigida a:

- Potenciar las ventas de activos, tanto minoristas como mayoristas.
- Avanzar en la gestión basada en valores económicos, frente a valores o criterios contables.
- Adaptar continuamente las estructuras, procedimientos y esquemas de gestión para la consecución de las metas establecidas, con especial atención al establecimiento de controles y elevados estándares de gobierno interno.

2016 se han puesto en marcha distintas iniciativas caminadas a acelerar este proceso, entre las que cabe destacar el plan de reestructuración de Metrovacesa, la contemplada la escisión del negocio de promoción inmobiliaria en la sociedad Metrovacesa Suelo y Promoción, entendiendo en Metrovacesa los activos de carácter patrimonial (con aportaciones adicionales de activos por parte de los socios). En octubre de 2016 se ha producido la sión del negocio terciario patrimonial con Merlin Properties, OCIM, S.A. También se ha llegado a acuerdos con motores relevantes para el desarrollo de suelos mediante aportación a sociedades conjuntas y otras fórmulas de colaboración para la venta de suelos a corto y medio plazo.

En el Informe de Gestión se puede encontrar una exposición más detallada del entorno macro y sectorial, la actividad y los

2.2.6. América del Sur

2016
Beneficio atribuido al Grupo
771 Mill. €
+1,1% vs. 2015

Desaceleración de la actividad a causa de un menor crecimiento macroeconómico.

Favorable trayectoria de los ingresos.

Gastos impactados por la elevada inflación de algunos países y el efecto adverso de los tipos de cambio.

Evolución de métricas de riesgo según lo esperado: ligero empeoramiento debido al entorno macroeconómico.

Definición del área
América del Sur gestiona los negocios desarrollados por el Grupo BBVA en la región. El área presenta una notable diversificación, con unidades operando en prácticamente toda la zona.

Presencia de BBVA en América del Sur

	Bancos	Gestoras de pensiones	Compañías de seguros
Argentina	x		x
Bolivia		x	
Chile	x		x
Colombia	x		x
Paraguay	x		
Perú	x		
Uruguay	x		
Venezuela	x		x

2.2.5. México

2016
Beneficio atribuido al Grupo
1.980 Mill. €
+11,0% vs. 2015

Continúa la positiva evolución de la actividad.

Incremento de los gastos por debajo de la tasa de crecimiento del margen bruto.

Avance interanual de doble dígito del beneficio atribuido.

Sólida calidad crediticia.

Definición del área
Esta área engloba los negocios bancarios, los inmobiliarios y los de seguros desarrollados por el Grupo BBVA en México (en adelante, BBVA Bancomer o BBVA México).

Total 1.836 sucursales 1º lugar

Noroeste: 233 sucursales 1º lugar
Noreste: 205 sucursales 2º lugar
Sur: 223 sucursales 2º lugar
Bajío: 223 sucursales 1º lugar
Oeste: 315 sucursales 1º lugar
Metro: 470 sucursales 1º lugar
Sureste: 168 sucursales 2º lugar

La mayor infraestructura bancaria:
Sucursales: 1.836 Corresponsales P: 31.670
Cajeros automáticos: 11.434 TPV: 171.702

BBVA puede adoptar un proceso de mejora continua en tiempo real, así como compartir mejores prácticas entre las diferentes geografías. En este aspecto destaca el lanzamiento del programa Experiencia Única, ya implantado con éxito en México, a través del cual se garantiza a los clientes una alta calidad en todas sus interacciones con el Banco. Este foco en la calidad ha permitido que BBVA sea líder, en la comparativa con sus peers, en muchos de los países de América del Sur donde opera: Argentina, Paraguay, Uruguay y Venezuela.

Alabama	89	Florida	45
Arizona	75	Nuevo México	19
California	62	Texas	344
Colorado	38		

Mapa de EE.UU. con sucursales y oficinas de banca comercial y privada.

2.2.4. Turquía

2016
Beneficio atribuido al Grupo
599 Mill. €
+40,5% vs. 2015

Foco en el crecimiento rentable, impulsado principalmente por banca de empresas.

Crecimiento del margen de intereses impulsado por gestión de precios y actividad.

100% de cobertura geográfica en 2016 frente a 49% en 2012

2.2.7. Resto de Eurasia

2016
Beneficio atribuido al Grupo
151 Mill. €
+100,1% vs. 2015

Definición del área
Esta área de negocio incorpora la actividad llevada a cabo en el resto de Europa y Asia, es decir, los negocios minoristas y mayoristas desarrollados por el Grupo en la zona.

En el Informe de Gestión se puede encontrar una exposición más detallada del entorno macro y sectorial, la actividad y los resultados de esta área de negocio.

En el apartado estrategia, y que muestro mediante un collage de algunas páginas de este capítulo del Informe, se recoge la visión de la entidad ante el entorno, como desarrollar el negocio teniendo en cuenta la digitalización y el cambio en el comportamiento de los consumidores.

Busca adaptarse a las nuevas situaciones de comercialización de los productos financieros, con propósitos y aspiración propia de la entidad, mediante la transformación del negocio, combinado todo ello, con grandes entornos seguros para las transacciones que han de regirse en la era digital.

3.1. Nuestra visión. Un nuevo entorno para la industria financiera

3.1.1. Entorno macroeconómico

Crecimiento mundial débil y vulnerable a riesgos

El **crecimiento mundial** ha mejorado en la segunda mitad de 2016 (estimado en un 0,8% trimestral para el tercer trimestre y un 0,9% para el cuarto). Los países desarrollados están acelerando su avance gracias a una mejora de la confianza y del sector industrial, que está alertando también a la economía China. Mientras, el resto de economías emergentes presentan un comportamiento desigual, pero en general con tendencias a la recuperación. También parece confirmarse la mejora del comercio global, tras una primera mitad de año débil. Se espera, por tanto, que el crecimiento mundial sea algo superior al 3% en 2017, sustentado por el apoyo de los bancos centrales, la relativa calma de los mercados financieros y la recuperación de las economías emergentes.

En **España**, las perspectivas para 2017 son de moderación del crecimiento hasta el 2,7% por el debilitamiento de algunos factores de apoyo, como la política fiscal y el aumento de los precios del petróleo.

En el **resto de Europa** existe el peligro de que la recuperación sea moderada, asociado a la incertidumbre política o a la reversión de las reformas conseguidas en algunos países. En este contexto, esperamos que el PIB crezca un 1,7% en 2016 y un 1,6% en 2017.

En **Estados Unidos** todavía existen muchas dudas sobre la política económica, en especial sobre los acuerdos comerciales por pararse en 2016 hasta el proceso de carácter de dudas de producción.

En las **Américas**, la volatilidad de capitales inflacionista y la política para 2017 económica y podrá por la adopción de Sur, el cual, aunque en 2017 el final Argentino y Perú y

Más a **nivel global**, el respeto del 6,7% continúa en

M&A e inversiones estratégicas

SIMPLE

HOLYT

Springthru

penpoy

Alianzas estratégicas

Google

Atom 29.5%

MADVA

PROSPERP

DWOLLA

R · DLG

Incubadora interna

API_MARKET

8 proyectos en incubación

Capital riesgo

PROSPERP

eamet

INSIKT

Brave

Guideline

colibase

hippo

taulla

ORVEMOTORS

Nota: Dreamatom, Chy, Hippo, Guideline, Herra y Brave son inversiones realizadas por Prospera Partners LP Fund I, LP fondo de venture capital fund gestionado de forma independiente por Prospera Partners LP, en el que Dreamatom, Colibase, Herra, Inc. es un limited partner.

3.1.3. La digitalización

La digitalización está impactando en la industria financiera, ya que permite satisfacer las nuevas demandas de los clientes en varios sentidos.

Por una parte, la irrupción del **móvil** ha provocado cambios en el modelo de distribución. La población está permanentemente conectada en cualquier lugar. Se ha convertido en el principal canal de contacto. El número de usuarios de banca móvil a nivel mundial ha crecido de manera exponencial y los clientes interactúan cada vez más a través del móvil.

Por otra parte, los nuevos **desarrollos tecnológicos** (*big data*, inteligencia artificial, Blockchain, cloud, procesamiento de datos, biometría, etc.) están suponiendo un gran avance en la mejora de la experiencia de cliente. Dichas tecnologías permiten realizar el análisis de datos y algoritmos de manera automatizada (perfil de riesgo, hábitos y preferencias, necesidades financieras y expectativas, etc.), así como una interacción sencilla y una transición fluida a través de canales y proveedores. Del mismo modo, proporcionan un fácil acceso a las mejores soluciones disponibles en el mercado y las condiciones más beneficiosas por defecto. Las innovaciones tecnológicas reducen los costes unitarios, gracias a la automatización de procesos y la escalabilidad.

Las nuevas tecnologías fomentan la **democratización** de los servicios financieros, en el sentido de que todo el mundo va a poder acceder a mejores y más sofisticados servicios, hasta ahora únicamente disponibles para los segmentos de alto valor. En este contexto, tener acceso a la información relevante del cliente, con su consentimiento, es crítico para ofrecer un asesoramiento automatizado y personalizado. Y para conseguirlo, es crucial ganarnos su confianza.

Asimismo, **nuevos jugadores** especializados se están incorporando a la industria financiera acometiendo con éxito partes de la cadena de valor (pagos, financiación, gestión de activos, seguros, etc.). Sus propuestas disruptivas se basan, principalmente, en una mejor experiencia de cliente y una mayor especialización en ciertos productos. Dichos jugadores son tanto compañías Fin Tech como grandes empresas digitales (Google, Amazon, etc.), que ya están compitiendo con los bancos en el nuevo entorno.

En conclusión, la **banca tradicional** debe reaccionar para ser más competitiva y ofrecer soluciones de valor añadido, con mayor foco en la experiencia de cliente y en el desarrollo de su oferta digital.

“ El cliente como principal beneficiario de este nuevo entorno en el que los servicios financieros se democratizan ”

3.1.4. Cambio en el comportamiento de los consumidores

Los clientes están solicitando un **nuevo tipo de relación bancaria** y han comenzado a demandar nuevos servicios basados en sus nuevas necesidades. Estamos ante un entorno en el que los consumidores están permanentemente conectados (quieren operar en cualquier momento y desde cualquier lugar), acostumbrados a las experiencias digitales (esperan ayuda proactiva y personalizada en la gestión de sus finanzas) y utilizan múltiples dispositivos y aplicaciones (buscan poder operar desde el canal que sea de su conveniencia). Del mismo modo, demandan mayor transparencia y confianza en su relación bancaria, así como mayor personalización, accesibilidad y conveniencia en los servicios financieros para el logro de sus objetivos vitales.

Además, se están produciendo **cambios sociodemográficos** que hay que tener en cuenta. La generación **millennial**, con un claro perfil digital, se está convirtiendo en un nuevo grupo de consumidores a los que dar servicio. La digitalización está llegando a la población adulta (mayor número y con mayor poder adquisitivo en mercados desarrollados) y las clases medias en países emergentes también están incrementando su potencial digital.

Con todo esto, la industria financiera debe transformarse para ofrecer una mayor atención y asesoramiento a los clientes y una nueva propuesta de valor basada en un modelo de relación digital focalizado en la omnicanalidad, personalización y conveniencia.

En las entidades financieras los organigramas no se ciñen a una enumeración de los cargos en texto solamente, se trasmite jerarquía, por ello, en estos casos los organigramas se realizan describiendo las relaciones entre los que lo forman, y sobre todo con un orden jerárquico, con el fin de transmitir un ejercicio de responsabilidad de las personas que ocupan los cargos, tal y como se puede observar en la imagen.



En el siguiente apartado del Informe nos encontramos con el matiz menos contable del mismo, es el relativo a lo social, a los grupos de interés, es decir, los agentes y partícipes de la entidad, tales como son el cliente, el equipo - empleados, accionistas, sociedad en general desde el punto de vista de la Responsabilidad Social Corporativa, proveedores de servicios,..., se centra en ellos, trasmite que son partes necesarios para la entidad y recoge la relación que mantienen y la protección que se tiene hacia ellos por la entidad.

5. Grupos de interés	
5.1. Análisis de materialidad	P74
5.2. El cliente	P76
5.2.1. Experiencia de cliente	P76
5.2.2. Protección del cliente	P81
5.2.3. Comunicación TCR	P82
5.2.4. Soluciones centradas en personas	P85
5.3. El equipo	P93
5.3.1. Desarrollo profesional	P95



Como muestra de este apartado de Grupos de Interés, plasmo los diversos grupos de interés hacia los cuales se vuelcan las acciones de la entidad.

5.3. El equipo

Una de las seis Prioridades Estratégicas de BBVA es "el mejor equipo". Esto se pone en práctica mediante el reclutamiento y retención del mejor equipo, así como proporcionar la mejor experiencia de empleado. Para ello, tal y como ya se ha comentado en el capítulo de Estrategia, se está transformando la Organización; se está impulsando una nueva cultura, con nuevas formas de trabajo y estructuras más planas; y se ha implementado un nuevo modelo de compensación variable alineado con los objetivos estratégicos.

A 31 de diciembre de 2016, el Grupo BBVA tiene 134.792 empleados ubicados en 39 países, de los que el 54% son mujeres y el 46% hombres. La edad media de la plantilla se sitúa en 37 años. La antigüedad media de permanencia en la Organización es de 10 años, con una rotación del 8,2% en el año.

Grupo BBVA: 134.792 empleados
Compartiendo en 39 países

5.5. Sociedad

5.5.1. Riesgos sociales, ambientales y reputacionales

Como entidad financiera, BBVA ejerce un **impacto** sobre el medioambiente y la sociedad de manera directa, a través del uso de los recursos naturales y la relación con sus grupos de interés, y de manera indirecta, a través de nuestra actividad crediticia y los proyectos que financiamos. Estos impactos derivan en riesgos directos, indirectos y reputacionales.

El equipo de BBVA asume proyectos, de interés, para la implementación de las mejores prácticas de comunicación.

El análisis de transacción social que se inicia con la asignación de una categoría (A, B o C), que refleja el nivel de riesgo del proyecto. La revisión de la documentación aportada por el cliente y los asesores independientes permite valorar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los PE en función de la categoría del proyecto. Los contratos de financiación incorporan las obligaciones ambientales y sociales del cliente que un equipo especializado de CIB se ocupa de monitorizar.

Para garantizar la **integridad** en la aplicación de los PE en BBVA, su gestión se incorpora en los procesos internos de estructuración, admisión y seguimiento de operaciones y se somete a controles periódicos por el área de Internal Audit.

Para BBVA, los PE son el punto de partida para aplicar las mejores prácticas y el marco de diálogo con los clientes y los grupos interesados en los proyectos que financiamos. BBVA ofrece **información pública** de la gestión ambiental

5.5.2. Medioambiente

El **compromiso** de BBVA con el medioambiente está reflejado en su **Plan Global de Sostenibilidad**, de alcance global. Asimismo, BBVA ha suscrito los principales acuerdos internacionales relacionados con esta materia, como la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), los Principios de Ecuador, los Principios de Inversión Responsable (PRI), el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Green Bond Principles y el CDP. Asimismo, BBVA forma parte del Grupo Español para el Crecimiento Verde y ha suscrito varias iniciativas sectoriales en apoyo a una respuesta al cambio climático, como las declaraciones de la *European Financial Services Round Table (EFR)*, la *Alliance of Energy Efficient Finance Institutions*, así como la iniciativa *Energy Efficient Mortgage* de la *European Mortgage Federation*.

BBVA quiere abordar la gestión de los **riesgos ambientales** y las **oportunidades** derivadas de estos riesgos, en especial de aquellos relacionados con el cambio climático, de manera integral. Por ello, en 2016 ha comenzado a trabajar en un marco que recoge nuevas cuestiones y que verá la luz en 2017. Las herramientas con las que contamos para la gestión de los riesgos ambientales se describen en el capítulo Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales de este informe, las oportunidades, por su parte, se recogen en el apartado sobre Soluciones Centradas en Personas, en el capítulo de El Cliente.

En 2016 concluimos nuestro segundo **Plan Global de Ecoeficiencia (PGE)**, logrando superar ampliamente todos los objetivos fijados. Durante 2016 hemos trabajado en la definición de un nuevo PGE, cuya visión es posicionar a BBVA entre las entidades líderes a nivel mundial en ecoeficiencia, que establece los siguientes sectores estratégicos y objetivos globales para el periodo 2016-2020:

- Gestión ambiental y construcción sostenible:
 - 42% de ocupantes en inmuebles certificados ambientalmente.
- Energía y cambio climático:
 - 5% de reducción del consumo eléctrico por persona.
 - 48% de la energía procedente de fuentes renovables.
 - 8% de reducción de las emisiones de CO₂ por persona.

5.5.3. Principios de Ecuador

Las infraestructuras de energía, transporte y servicios sociales, que impulsan el desarrollo económico y crean empleo, pueden tener impactos en el medioambiente y en la sociedad. El **compromiso** de BBVA es gestionar la financiación de estos proyectos para reducir y evitar los impactos negativos y potenciar su valor económico, social y ambiental.

Todas las decisiones de financiación de proyectos se basan en el criterio de **rentabilidad ajustada a principios**. Situar a las personas en el centro del negocio implica atender las expectativas de los colectivos interesados en los proyectos y la demanda social de luchar contra el cambio climático y respetar los derechos humanos.

En línea con este compromiso, BBVA se adhirió en 2004 a los **Principios de Ecuador (PE)**, Basados en la Política y Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Social y Ambiental de la Corporación Financiera Internacional (CFI) y las Guías Generales sobre Ambiente, Salud y Seguridad del Banco Mundial; los PE son un conjunto de estándares para garantizar el riesgo ambiental y social en la financiación de

Revisión Social	Clasificación ambiental
Clasificación ambiental: Inapropiada	Clasificación ambiental: Inapropiada
Clasificación ambiental: Inadecuada	Clasificación ambiental: Inadecuada
Clasificación ambiental: Aceptable	Clasificación ambiental: Aceptable
Clasificación ambiental: Buena	Clasificación ambiental: Buena
Clasificación ambiental: Excelente	Clasificación ambiental: Excelente

5.2. El cliente

5.2.1. Experiencia de cliente

Una de las seis Prioridades Estratégicas de BBVA es "**la mejor experiencia de cliente**", que se centra en ofrecer una experiencia al cliente que se distinga por su sencillez, transparencia y rapidez; incrementar el **empowerment** de los clientes y ofrecerles un asesoramiento personalizado.

Para ello, tal y como ya se ha comentado en el capítulo de Estrategia, tenemos un modelo de negocio orientado al cliente que ofrece un servicio diferencial con un objetivo muy ambicioso: **ser líderes en satisfacción de la clientela en todas las geografías en las que operamos**.

Asimismo, en el marco de los cambios organizativos ocurridos en el Grupo, en julio de 2016, el área de **Customer Solutions**, responsable del desarrollo y creación de nuevos productos, se reorganizó con el fin de adaptar su estructura a las necesidades de nuestros clientes. El nuevo área resultante tiene cuatro cometidos principales:

- Hacer crecer y transformar nuestro negocio, redefiniendo la relación de nuestros clientes con el Banco.
- Desarrollar capacidades de forma interna para crear

Estos dos cometidos se relacionan con el objetivo de **ser líderes en satisfacción de la clientela en todas las geografías en las que operamos**.

Adicionalmente, BBVA es un banco cada vez más **global** y lo consigue poniendo el foco en la creación de productos y experiencias globales. Esto nos permite aglutinar con nuestras mejores prácticas, vengamos donde vengamos, y beneficiar así a nuestros clientes.

Para ello nos estamos reorganizando alrededor de un nuevo concepto que denominamos el **Triángulo**. Este Triángulo está formado por tres vértices: el negocio, la experiencia de cliente y la tecnología. Customer Solutions estaría en el centro de dicho Triángulo.

5.2.2. Principales Indicadores del PGE (Grupo BBVA)

	2016	2015	2014
Personas trabajando en edificios sostenibles (en %)	40	33	18
Consumo de electricidad por persona (kWh)	5,8	6,4	6,4
Energía procedente de fuentes renovables (en %)	26	20	n.d.
Emisiones CO ₂ por persona (t)	2,5	2,7	2,7
Consumo de agua por persona (l)	213	22,3	24
Personas trabajando en inmuebles con fuentes alternativas de suministro de agua (%)	10	14	n.d.
Consumo de papel por persona (t)	61	61	61
Personas trabajando en inmuebles con recogida selectiva de residuos (%)	22	23	18

n.d. = no disponible
Incluye las oficinas de BBVA y Centros Operativos BBVA Bancario en México, en proceso de ampliación.
n.d. = no disponible
Incluye las oficinas de BBVA y Centros Operativos BBVA Bancario en México, en proceso de ampliación.
n.d. = no disponible
Incluye las oficinas de BBVA y Centros Operativos BBVA Bancario en México, en proceso de ampliación.

En este contexto, los principales **índices bursátiles** han arrojado resultados dispares a lo largo de los últimos 12 meses. El **Stoxx 50** se ha contraído un 2,9%, mientras que en la Eurozona, el **Euro Stoxx 50** se ha revalorizado un 0,7%. En España, el **Ibex 35** ha marcado un retroceso del 2,0%. El **S&P 500**, que recoge la evolución de la cotización de las compañías en Estados Unidos, ha cerrado el año con un aumento del 9,5%, avance este que se ha concentrado en la segunda mitad del ejercicio.

En cuanto al **sector bancario**, el índice de bancos europeos **Stoxx Banks**, que incluye los del Reino Unido, ha moderado la senda bajista que presentó en la primera mitad del año y ha cerrado 2016 con un retroceso del 6,8%. La misma tendencia ha presentado el índice de bancos de la Eurozona, el **Euro Stoxx Banks**, que ha reducido su cotización en un 8,0%. En Estados Unidos, el índice sectorial **S&P Regional Banks** se ha revalorizado en 2016 un 32,4%, incremento concentrado en la última parte del ejercicio tras cosechar el resultado de las elecciones en Estados Unidos.

Durante 2016, la **acción BBVA** ha mantenido un comportamiento relativamente mejor al del sector bancario europeo. A 31 de diciembre de 2016, la cotización de la acción de BBVA alcanzaba los 6,41 euros, lo que supone un retroceso interanual del 4,8%.

En este sentido, en 2016 el Grupo BBVA:

- Ha mejorado su ROE hasta el 6,7%, desde el 5,2% de 2015.
- Ha incrementado su ROA hasta el 0,64%, frente al 0,46% de 2015.
- Continúa mostrando un sólido perfil de riesgo, con una tasa de mora que desciende 48 puntos básicos en el ejercicio, hasta situarse a 31-12-2016 en el 4,9%, y un coste de riesgo que se reduce 22 puntos básicos, hasta el 0,84% (acumulado en 2016).
- Conserva unos sólidos ratios de capital, por encima de los requisitos legales, con un CET1 **fully-loaded** del 10,9% a 31-12-2016, lo que supone una mejora de 58 puntos básicos en los últimos doce meses.

Además, el Banco ha tenido que hacer frente en 2016 a un entorno complejo, marcado por el mantenimiento de bajos tipos de interés en Europa y Estados Unidos, la desaceleración del crecimiento en las economías desarrolladas, un complicado contexto político en varias regiones, una creciente presión regulatoria y la mencionada transformación de la industria bancaria, con la irrupción de nuevos competidores (**startups** y **FinTech**) y el uso creciente del móvil como canal elegido por los clientes.

En el bloque sexto del Informe, nos muestra cómo ha sido elaborado el informe, de esta forma han seguido para su elaboración los estándares reconocidos internacionalmente, como son:

1. El Marco Conceptual del IIRC
2. Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative (GRI)
3. Norma AA1000 del Institute for Social and Ethical Accountability

De acuerdo con el Marco Conceptual de IIRC, el informe contiene información relevante y concisa, tanto financiera como no financiera, acerca de la estrategia, el gobierno corporativo y el desempeño del Grupo BBVA en el ejercicio 2016. Un desempeño que se focaliza, no sólo en los resultados financieros, sino también en los avances. Logros, e impactos conseguidos en las relaciones que mantiene la entidad con los grupos de interés.

El informe incluye un análisis de materialidad que identifica los asuntos relevantes para BBVA y para sus grupos de interés, asuntos que son tratados en diferentes apartados del informe.

Este informe ha sido elaborado de acuerdo a la Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI G4), con un nivel exhaustivo, de la que se incluye información relativa a los contenidos básicos, generales y específicos y del suplemento financiero del que se ha dispuesto información para su publicación. También sigue la norma AA1000 APS de Accountability.

Asimismo, esta información da respuesta al informe de Progreso 2016 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas e incluye las actuaciones de BBVA que contribuyen a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Vemos a continuación diversas muestras de su elaboración:

6. 2. Indicadores GRI		
6. 2. 1. Contenidos básicos generales GRI G4		
Indicador	Capítulo	Revisión
Estrategia y análisis		
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Carta del Presidente ✓
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Gestión del Riesgo Impacto en las personas mediante el negocio ✓
Perfil de la organización		
G4-3	Nombre de la organización.	Desempeño ✓
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Desempeño ✓
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Desempeño ✓
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 de sostenibilidad objeto de la memoria.	Desempeño ✓
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	CCAA (Nota 1) AGC (Acreditado A) ✓
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Desempeño ✓
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando número de empleados.	✓

6. 2. 2. Contenidos básicos específicos GRI G4

Dimensión económica

Indicador	Capítulo	Alcance	Revisión	Aspectos materiales identificados y cobertura
Desempeño económico				
G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido.	Impacto en las personas mediante el negocio	Global	✓	Solvencia y gestión financiera (interna) Contribución al desarrollo de las sociedades locales (interna)
G4-EC2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	Soluciones centradas en personas Riesgos sociales, ambientales y reputacionales CDP 2016 Climate Change (CC0.1 Y CC0.2)	Global	✓	Cambio climático y eficiencia (interna)
G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	CCAA (Nota 2.2.12)	Global	✓	Atracción desarrollo y retención del talento
G4-EC4 Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	El equipo CCAA (Anexo XIII. Informe Bancario. Anual)	España	✓	Solvencia y gestión financiera (interna)
Presencia en el mercado				
G4-EC5 Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.			x	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
G4-EC6				Atracción, desarrollo y retención del talento

Dimensión ambiental

Indicador	Capítulo	Alcance	Revisión	Aspectos materiales identificados y cobertura
Materiales				
G4-EN1 Materiales por peso o volumen (papel).	Medio ambiente	Global	✓ (R) (R)	Cambio climático y eficiencia (externa)
G4-EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados (papel).	Medio ambiente	Global	✓ (R)	Cambio climático y eficiencia (externa)
Energía				
G4-EN3 Consumo energético interno.	Medio ambiente	Global	✓ (R)	Cambio climático y eficiencia (externa)
G4-EN4 Consumo energético externo.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		x	
G4-EN5 Intensidad energética (por empleado).	Medio ambiente	Global	✓ (R)	Cambio climático y eficiencia (externa)
G4-EN6 Reducción del consumo energético.	Medio ambiente	Global	✓ (R)	Cambio climático y eficiencia (externa)
G4-EN7 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		x	
Agua				
G4-EN8 Captación total de agua según la fuente.	Medio ambiente	Global	✓ (R) (R)	Cambio climático y eficiencia (externa)
G4-EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		x	
G4-EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		x	

Dimensión social

Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión	Aspectos materiales identificados y cobertura
Prácticas laborales y trabajo digno				
Empleo				
G4-LA1 Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	El equipo	Global	✓	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
G4-LA2 Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	No disponible. El porcentaje de empleados temporales en BBVA no es significativo (5,7%)		x	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
G4-LA3 Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	No se informa. No existe un criterio homogéneo de este indicador a nivel Grupo.		x	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
Relaciones entre los trabajadores y la dirección				
G4-LA4 Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	No existe un periodo mínimo de preaviso establecido. Los cambios organizativos se analizan caso a caso, de forma que se puedan evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran tener para los empleados, realizándose siempre conforme a lo especificado en la normativa de cada país.	Global	✓	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
Salud y seguridad en el trabajo				

Un aspecto muy importante es el Informe de Revisión Independiente que se realiza por parte de una entidad Auditora independiente, con el fin de analizar y valorar de una forma objetiva e independiente los datos contenidos en el Informe Anual de la entidad, transmite buen hacer y transparencia en la comunicación de información de la entidad, a través de sus informes sociales.

6. 3. Informe de revisión independiente



Informe de revisión independiente del Informe BBVA en 2016
A los Administradores del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión, con el alcance de seguridad limitada, de la información no financiera de responsabilidad corporativa incluida en el Informe BBVA en 2016 (en adelante, el Informe) del Grupo Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (en adelante BBVA), cuyo alcance se define en el capítulo *Guía de elaboración del Informe*. Nuestro trabajo ha consistido en revisar:

- La adaptación de los contenidos del Informe a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI en su versión G4 (en adelante Guía G4), así como la fiabilidad y la adecuación de los contenidos correspondientes al ejercicio 2016 a los preceptos de dicha guía y en el Suplemento Sectorial de servicios financieros.
- La información proporcionada en el Informe relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 de AccountAbility (AA1000APS).

Procedimientos realizados

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) para la emisión de Informes de seguridad limitada, y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa, emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos aplicado la Accountability 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS), emitida por AccountAbility, para proporcionar una seguridad moderada sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA1000 APS y los indicadores de desempeño de sostenibilidad (revisión moderada de tipo 2).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de BBVA que han participado en la elaboración del Informe, en la revisión de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestra que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de BBVA para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión de la Responsabilidad Corporativa aplicados tanto en España como en Argentina, Chile, Colombia, México, Perú, Venezuela y Estados Unidos.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y de los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad del Informe en función del entendimiento de BBVA de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados por el Grupo y descritos en el capítulo "Análisis de Materialidad".
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados en Responsabilidad Corporativa.
- Análisis de la adaptación de los contenidos generales del Informe a los recomendados en la Guía G4 de GRI y comprobación de que los contenidos que incluye se corresponden con los recomendados por dicha Guía para el sector financiero y para los aspectos materiales identificados.
- Revisión de las actas de las reuniones del ejercicio 2016 del Comité de Responsable Business.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los contenidos GRI incluidos en el Informe y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo BBVA. Dichas pruebas se han realizado en España, Argentina, Chile, Colombia, México, Perú, Venezuela y Estados Unidos.
- Comprobación de que los datos de Turquía de 2016 relativos a consumo energético, consumo de agua, emisiones de CO₂, financiación de proyectos de energía renovable e inversión en programas sociales coinciden con los revisados por otro tercero independiente.

Deloitte Advisory, S.L.
Plaza 0808 Rót. Picasso, 1
Torre Picasso
28002 Madrid
España
Tel: +34 915 145300
Fax: +34 915 145180
www.deloitte.es

Responsabilidades e Dirección de BBVA y Deloitte.

* La Dirección de Negocio Responsable del BBVA es responsable de la información contenida en el Informe.

Conclusiones

En la tabla de *Indicadores GRI* en el capítulo *Guía de elaboración del Informe* se detallan los contenidos revisados, las limitaciones al alcance de la revisión y se identifican aquellos contenidos que no cubren todos los aspectos recomendados por la Guía G4. Como resultado de los procedimientos realizados y las evidencias obtenidas, salvo por los aspectos identificados en la tabla de *Indicadores GRI*, no se ha puesto de manifiesto ningún asunto que nos haga creer que:

- La información no financiera de responsabilidad corporativa incluida en el Informe no haya sido preparada, en todos los aspectos significativos, incluida la fiabilidad y la adecuación de los contenidos revisados, de acuerdo a las directrices de la Guía G4 de GRI.
- BBVA no haya aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta tal y como se describe en el apartado de "Criterios y estándares" del Informe de acuerdo con la norma AA1000 APS 2008:
 - Inclusividad: participación de los grupos de interés que permite su involucración en el desarrollo de un enfoque responsable de la sostenibilidad.
 - Relevancia: proceso de determinación de la materialidad que supone un entendimiento de los asuntos materiales o relevantes para BBVA y sus grupos de interés.
 - Capacidad de respuesta: acciones y compromisos con los que BBVA responde a los aspectos materiales identificados.

Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Negocio Responsable del BBVA nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora de la información de responsabilidad corporativa y a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta. A continuación se resumen las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe de revisión.

Inclusividad y relevancia

En 2015 BBVA ha ampliado su análisis de materialidad incorporando nuevas fuentes de información, BBVA ha partido de los temas relevantes identificados en 2015, considerando las particularidades de las diferentes geografías donde el Banco está presente, y los ha actualizado para recoger los asuntos relevantes en 2016 según distintas fuentes de información. Para seguir enriqueciendo su proceso de identificación de aspectos materiales BBVA debería profundizar en la valoración de los impactos de cada asunto en la cadena de valor de los distintos negocios.

Capacidad de respuesta

Uno de los hitos del Grupo en este ejercicio ha sido la definición del nuevo propósito del Banco resumido en el lema *Creando oportunidades*. Alineándose con este nuevo lema, se han aprobado seis iniciativas estratégicas de Banca Responsable para el periodo 2016-2018, focalizadas en la transformación de la relación con el cliente en su sentido más amplio, a través de una comunicación transparente, clara y responsable, en la educación financiera y en el crecimiento basado en servicios y soluciones responsables para satisfacer las necesidades de los clientes. Dichas iniciativas deberían concretarse en acciones específicas en cada uno de los negocios y geografías que fueran monitorizadas periódicamente para comprobar la efectividad de las inversiones y las actividades desarrolladas.

El ejercicio 2016 ha supuesto para BBVA el comienzo del nuevo Plan Global de Ecoeficiencia (2015-2020). Para asegurar el éxito del Plan sería conveniente continuar avanzando en el sistema de seguimiento de Plan, haciendo especial hincapié en la disponibilidad puntual de los indicadores y en el registro homogéneo de los ocupantes en todos los centros corporativos.

Asimismo, durante 2016 BBVA ha trabajado en la incorporación de las entidades adquiridas en los dos últimos años al sistema de información de banca responsable. No obstante, debería seguir perfeccionando dicho sistema para disponer de la información relativa a todas las operaciones con la calidad y el alcance requerido.

Deloitte Advisory, S.L.



Helena Redondo
Madrid, 3 de marzo de 2017



AA1000
Licensed Assurance Provider

El informe anual finaliza con un anexo con multitud de cifras y datos numéricos en los que se recoge la información numérica de las acciones expresadas en los grupos de interés, muestra los datos de la plantilla, según el género, edades, remuneraciones,... consumos de agua, papel, energía... generación de residuos,.. programas sociales,..., relación con proveedores y respuesta de plazos en cuanto al pago de servicios,... etc...

65

El Informe Anual del BBVA que acabo de mostrar, desde mi punto de vista, es un Informe con doble utilidad, la primera como instrumento de información y la segunda como instrumento de gestión social.

Se observa que se potencia bastante la interacción, comunicación entre la entidad y sus partícipes sociales, que denominan grupos de interés. Por ello, está configurado en un instrumento empresarial de participación, negociación y concertación de todos los colectivos de interés.

También se observa la otra vertiente de utilidad del mismo, tenemos ante nosotros un verdadero instrumento operativo, un instrumento de análisis que lleva a la entidad a tomar decisiones considerando a todos los elementos con los que se relaciona.

Si analizamos este Informe en relación con el modelo del que puede formar parte, nos situamos en un modelo mixto real, que quiero decir con esta expresión, pues que podríamos considerar que dentro del mismo está un modelo contable y otro modelo no contable, los dos modelos los plasma de una forma extraordinaria, dedicando a cada uno de ellos una extensión considerable sin predominar una vertiente más que la otra.

Por una parte observamos un modelo contable de carácter Balance Socio-económico que combina con alguna interrupción de Cuentas de valor añadido y engloba en alguna información de cifras la Contabilidad por excedentes, por otra parte nos encontramos que ese carácter de modelo contable de Balance Socio-económico, se impregna con un modelo no contable asomándose a las características de los Informes sociales pero sin gran literatura ni narrativa, adjuntado datos de Indicadores sociales (encuestas de satisfacción) y estableciendo objetivos económicos – sociales.

Fruto de todo ello, nos encontramos con un gran informe anual que aúna diversas características de los distintos modelos tanto contables como no contables.

A destacar de este informe la utilización para su elaboración de los estándares reconocidos internacionalmente, como son: El Marco Conceptual del IIRC, la Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative (GRI) y la Norma AA1000 del Institute for Social and Ethical Accountability, y el uso de una entidad para la Revisión Independiente del Informe (Deloitte).

3.5. Petrobras

El Petróleo Brasileiro S.A. es una empresa petrolera brasileña de naturaleza semi-pública de propiedad mayoritariamente estatal y con participación extranjera privada. Petrobras opera en forma activa en el mercado internacional de petróleo como así también a través del intercambio de una importante diversidad de productos relacionados con la industria hidrocarburífera. Entre otras cosas, Petrobras se destaca por utilizar alta tecnología en operaciones de exploración y producción de petróleo en aguas abiertas (off shore) contando con el récord de la planta de producción de crudo más profunda del mundo.

La empresa está en cuarto lugar en el ranking de las mayores empresas petrolíferas internacionales de capital abierto en el mundo.

Creada en 1953 por el gobierno brasileño, es la mayor empresa del Brasil. Petrobras se convirtió en el líder en el comercio de derivados en Brasil.

En 21 de abril de 2006, es puso en marcha la producción de la plataforma P-50 en el campo Albacora Leste en la Bacia de Campos, lo que permitió a Brasil alcanzar la autosuficiencia en petróleo.

Además de las actividades de la explotación, el Sistema Petrobras incluye subsidiarias - empresas. Además, existe el Centro de Investigación y Mejoramiento de Petróleo (CENPES) en colaboración con la Universidad Federal de Río de Janeiro (UFRJ), en el centro de investigación de Petrobras, que ha ganado fama internacional en los últimos años para las tecnologías que desarrolla.

El Financial Times coloca a Petrobras en la lista de las 500 compañías más grandes del mundo. Además es reconocido por su trabajo en aguas muy profundas siendo pionera en el desarrollo de robots para la exploración y construcción de pozos petrolíferos que se encuentran por debajo de los 400 metros bajo el nivel del mar.

Petrobras, al ser una empresa integrada, realiza actividades que van desde la exploración de petróleo y gas, producción, transporte, refinación, comercialización de distribución de petróleo, gas y sus derivados, hasta la generación, transporte y distribución de energía eléctrica.

Entre otros activos importantes Petrobras cuenta con: Más de 14.000 pozos activos, 134 plataformas de producción, 15 refinerías, 189 navíos, más de 7.700 estaciones de servicio en Brasil, Chile (en las que eran previamente ocupadas por Esso Chile) y Uruguay (previamente Shell), 34.639 kilómetros de ductos, 3 plantas de fertilizantes que se encuentran en Argentina (ex PASA), 1.991.934 barriles de producción diarios, 67 millones de metros cúbicos de gas extraídos por día, está asociada a más de 75 compañías a nivel internacional.

BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL 2007

Petrobras

En este bloque expongo el Balance Social y Ambiental de la empresa Petrobras, petrolera brasileña, una de las más grandes empresas petroleras del mundo.

Para acceder al documento completo hacer doble click en el siguiente texto:

[Petrobras Balance Social y Ambiental 2007](#)

El modelo de Balance Social y Ambiental de Petrobras en el año 2006 fue el ganador del GRI Readers' Choice Awards, el premio que reconoce las memorias de sostenibilidad más transparentes y completas del mundo, en la Conferencia Internacional de Ámsterdam sobre Sostenibilidad y Transparencia.

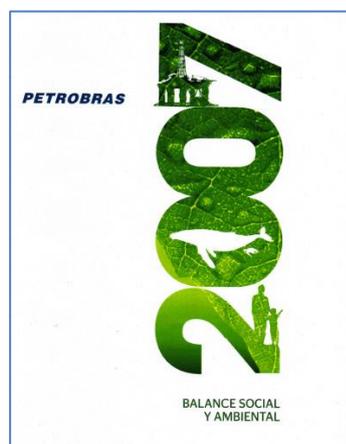
El premio fue otorgado por la Global Reporting Initiative (GRI), principal referencia mundial en directrices para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

El Balance Social y Ambiental de Petrobras fue elegido como el mejor informe en las categorías Sociedad Civil y All Stakeholders (todos los públicos de interés).

Este balance según como transmiten desde Petrobras, “además de demostrar la transparencia de las acciones de responsabilidad social y ambiental, el balance es una herramienta de perfeccionamiento de la gestión de la Compañía”.

Petrobras elabora el informe con la autodeclaración de pertenecer al grado A+ de la GRI, categoría de las empresas cuya auditoría de sus balances sociales y ambientales está a cargo de organizaciones externas e independientes. Petrobras sigue las directrices GRI desde 2003.

No es de extrañar este premio, ya que esta empresa en la elaboración de balances sociales está muy avalada por las valoraciones extraordinariamente positivas que tiene este Balance Social en el mundo empresarial.



El Balance Social y Ambiental correspondiente al año 2007 de la empresa brasileña Petrobras se configura en 6 grandes bloques que son: Petrobras (misión, objetivos, producción y ventas), Responsabilidad Social y ambiental, Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Transparencia con anexos de indicadores. En cada uno de estos grandes bloques se recogen los principios sobre los que giran las políticas de la empresa.

<p>PERFIL</p> <p>Petrobras es una sociedad anónima de capital abierto, que actúa de manera integrada en los siguientes segmentos de la industria del petróleo, gas y energía: exploración y producción, refinación, comercialización, transporte y petroquímica, distribución de derivados, gas natural, biocombustibles y energía eléctrica. Fundada en 1953, hoy es la sexta mayor compañía de petróleo del mundo con base en el valor de mercado, según la clasificación de la consultoría PFC Energy. Líder del sector petrolero brasileño, viene expandiendo sus operaciones a efectos de estar entre las cinco mayores empresas integradas de energía del mundo hasta 2020.</p>									
<p>MISIÓN</p> <p>Actuar de forma segura y rentable, con responsabilidad social y ambiental, en los mercados nacional e internacional, suministrando productos y servicios adecuados a las necesidades de los clientes y contribuyendo al desarrollo de Brasil y de los países donde actúa.</p>	<p>VISIÓN A 2020</p> <p>Seremos una de las cinco mayores empresas integradas de energía del mundo y la preferida por nuestros públicos de interés.</p> <p>ATRIBUTOS DE LA VISIÓN A 2020</p> <p>Nuestra actuación destacará por:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Fuerte presencia internacional > Referencia mundial en biocombustibles > Excelencia operativa en gestión, recursos humanos y tecnología > Rentabilidad > Referencia en responsabilidad 								
<p>OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO</p> <p>Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) son ocho metas de la Organización de las Naciones Unidas presentadas en la Declaración del Milenio para priorizar la resolución de desafíos centrales para el desarrollo. Los países deben alcanzar estos objetivos hasta 2015. Petrobras apoya los ODM e incentiva a otras empresas e instituciones a ponerlos en práctica. En 2007, la Compañía patrocinó el Premio ODM Brasil, creado por el Gobierno Brasileño, con el objetivo de incentivar, valorar y dar mayor visibilidad a las buenas prácticas que contribuyan al alcance de las metas.</p>									
<p>METAS DEL MILENIO</p> <table border="0"> <tr> <td> <p>Meta 1</p> <p>Erradicar la extrema pobreza y el hambre</p> </td> <td> <p>Meta 5</p> <p>Mejorar la salud materna</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>Meta 2</p> <p>Alcanzar la enseñanza básica universal</p> </td> <td> <p>Meta 6</p> <p>Luchar contra el VIH/SIDA, la malaria y otras enfermedades</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>Meta 3</p> <p>Promover la igualdad entre los sexos y la autonomía de las mujeres</p> </td> <td> <p>Meta 7</p> <p>Garantizar la sustentabilidad ambiental</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>Meta 4</p> <p>Reducir la desigualdad en el ingreso</p> </td> <td> <p>Meta 8</p> <p>Establecer una alianza mundial para el desarrollo</p> </td> </tr> </table>		<p>Meta 1</p> <p>Erradicar la extrema pobreza y el hambre</p>	<p>Meta 5</p> <p>Mejorar la salud materna</p>	<p>Meta 2</p> <p>Alcanzar la enseñanza básica universal</p>	<p>Meta 6</p> <p>Luchar contra el VIH/SIDA, la malaria y otras enfermedades</p>	<p>Meta 3</p> <p>Promover la igualdad entre los sexos y la autonomía de las mujeres</p>	<p>Meta 7</p> <p>Garantizar la sustentabilidad ambiental</p>	<p>Meta 4</p> <p>Reducir la desigualdad en el ingreso</p>	<p>Meta 8</p> <p>Establecer una alianza mundial para el desarrollo</p>
<p>Meta 1</p> <p>Erradicar la extrema pobreza y el hambre</p>	<p>Meta 5</p> <p>Mejorar la salud materna</p>								
<p>Meta 2</p> <p>Alcanzar la enseñanza básica universal</p>	<p>Meta 6</p> <p>Luchar contra el VIH/SIDA, la malaria y otras enfermedades</p>								
<p>Meta 3</p> <p>Promover la igualdad entre los sexos y la autonomía de las mujeres</p>	<p>Meta 7</p> <p>Garantizar la sustentabilidad ambiental</p>								
<p>Meta 4</p> <p>Reducir la desigualdad en el ingreso</p>	<p>Meta 8</p> <p>Establecer una alianza mundial para el desarrollo</p>								

Sumario

Mensaje del presidente	02
Petrobras	05
Actuación integrada, en Brasil y en el exterior	06
Producción, ingresos y acciones en alza	10
Responsabilidad Social y Ambiental	14
Retos de Gestión en RSA	16
Informe como instrumento de gestión	20
Derechos Humanos	23
Principio 1 – Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente	24
Impacto en las comunidades	24
Inversiones sociales, culturales y deportivas	28
Principio 2 – Las empresas deben asegurarse de que no están siendo cómplices en abusos y violaciones de los derechos humanos	37
Relación con proveedores	37
Caso Derechos Humanos	40
Trabajo	43
Fuerza laboral	44
Seguridad, Salud y Calidad de Vida	46
Remuneración y beneficios	50
Principio 3 – Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	54
Libertad de asociación	54
Principio 4 – Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado o compulsivo	56
Repudio al trabajo forzado	56
Principio 5 – Las empresas deben apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil	58
Garantía de los derechos del niño y del adolescente	58
Principio 6 – Las empresas deben eliminar la discriminación con relación al empleado y al cargo	60
Lucha contra el prejuicio y la discriminación	60
Caso Trabajo	64
Medio Ambiente	67
Principio 7 – Las empresas deben adoptar un enfoque preventivo frente a los retos ambientales	68
Actuación en Seguridad, Medio Ambiente y Salud	68
Cambio climático	71
Mapeo, monitoreo y reducción de impactos	73
Principio 8 – Las empresas deben desarrollar iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental	75
Consumo de energía, materiales y recursos naturales	79
Emissiones, efluentes y residuos	78
Ecosistemas y biodiversidad	81
Productos, conformidad y transporte	85
Conservación energética y consumo consciente	87
Principio 9 – Las empresas deben desarrollar iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental	88
Energías renovables	88
Caso Medio Ambiente	90
Transparencia	93
Relación con las partes interesadas	94
Productos y servicios	96
Principio 10 – Las empresas deben comprometerse en la lucha contra la corrupción en todas sus formas	100
Políticas anticorrupción y antisoborno	100
Caso Transparencia	103
Anexos	104
Premios	108
Materialidad del BSA	109
Matriz de Indicadores GRI	110

1.- Primer Bloque: Petrobras (misión, objetivos, producción y ventas)

➤

La producción total de derivados fue de **2,046 millones** de barriles por día, lo que significa un incremento del 8% respecto de 2006

DESEMPEÑO EN 2007

PETROBRAS EN NÚMEROS

VOLUMEN DE VENTAS		
(MILES DE BARRILES POR DÍA)	2007	COMPARACIÓN CON 2006 (%)
Brasil	2.035	4
Derivados	1.725	3
Diésel	705	5
Gasolina	300	-3
Fuelóleo	106	6
Nafta	166	1
Gas Licuado de Petróleo (GLP)	206	2
Queroseno de aviación (QAV)	70	9
Otros	172	3
Alcoholes, nitrogenados, biodiésel y otros	62	41
Gas natural	248	2
Otros países	1.204	11
Exportación	618	6
Ventas internacionales	586	17
Total	3.239	6

COMPOSICIÓN DEL CAPITAL SOCIAL (AL 31 DE DICIEMBRE DE 2007)		
ACCIONISTAS	ACCIONES	%
Estado Federal	1.413.258.228	32,2
BNDESPar	334.269.831	7,6
ADR (Acciones ON)	695.675.776	15,9
ADR (Acciones PNO)	675.831.674	15,4
FMP - FGTS Petrobras	102.326.421	2,3
Extranjeros (Resolución nº 2.689 CMN)	341.974.795	7,8
Demás personas físicas y jurídicas	823.701.645	18,8
Total	4.387.038.370	100,0

VALORIZACIÓN NOMINAL EN 2007(%)		SISTEMA PETROBRAS	
Petrobras ON	92,7	Empleados	68.931
Petrobras PN	77,5	Accionistas	272.952
ADR PBR (ON)	123,8	Exploración	70 sondas de perforación (43 marítimas)
ADR PBR (PN)	107,5	Pozos productores	9.569 (828 marítimos)
Ibovespa	43,7	Plataformas de producción	109 (77 fijas, 32 flotantes)
Amex Oil	31,3	Refinerías	15
Dow Jones	6,4	Ductos	23.142 km
Nasdaq	9,8	Flota de buques	55 propios
Valor de mercado (R\$ mil millones)	429,9	Estaciones de servicio	6.963
		Fertilizantes	3 fábricas
		Termoelectricas	15

	2007	2006
Materiales consumidos	126.304.617	124.409.419
Coste de las mercaderías para reventa	126.803.169	131.470.438
Energía, servicios de terceros y otros gastos operativos	128.495.668	122.596.820
Valor agregado bruto	128.445.925	127.808.507
Retenciones (depreciación y amortización)	(10.695.829)	(9.823.557)
Valor agregado neto producido por la Compañía	117.750.100	117.984.950
Valor agregado recibido en transferencia	(582.740)	(189.938)
Resultado de participaciones en inversiones relevantes	2.506.543	2.388.152
Ingresos financieros - incluye variación monetaria y cambiaria	(97.913)	(43.278)
Amortización de plusvalías y minusvalías	562.307	554.750
Alquileres y regalías	2.388.195	2.709.687
Valor agregado a distribuir	120.138.295	120.694.637
Distribución del valor agregado		
Personal y administradores		
Salarios, ventajas y cargos	7.029.652	5.952.525
Participaciones de los empleados y administradores en las ganancias	1.011.914	1.196.918
Plan de jubilación y pensión	2.872.894	1.384.879
Planes de salud	1.867.607	1.860.478
Tributos		
Impuestos, tasas y contribuciones	54.376.015	53.963.591
Impuesto a la renta y contribución social	477.234	766.329
Participaciones gubernamentales	15.753.525	17.311.004
Instituciones financieras y proveedores		
Intereses, variaciones cambiarias y monetarias	6.438.549	3.720.347
Gastos de arrendo y fletamiento	7.028.290	7.026.343
Accionistas		
Intereses sobre el capital propio y dividendos	6.580.557	7.896.669
Participación de los accionistas no controladores	1.742.826	1.593.303
Ganancias Retenidas	14.931.232	18.022.251
Valor agregado distribuido	120.138.295	120.694.637

2.- Segundo Bloque: Responsabilidad Social y Ambiental.

Directrices de Sustentabilidad para la Amazonia

Basada en el concepto de desarrollo sustentable, la Compañía creó las **Directrices de Sustentabilidad para las Actividades de Exploración y Producción de Petrobras en la Amazonia**. Elaboradas con la participación de especialistas y entidades actuantes en la región amazónica, las directrices abordan temas como: protección de la biodiversidad, ecoeficiencia operativa, control de contingencias, e interfaz social, económica y cultural.

El concepto de sustentabilidad debe ser considerado en todas las etapas del ciclo de vida de los emprendimientos y debe haber igualdad en el nivel de prioridad entre las variables ambientales, sociales y económicas. Las directrices también orientan la búsqueda de la minimización de interferencia en los procesos naturales y etnoculturales, además de la promoción de la inclusión social.

Con enfoque en los gerentes generales y en los gerentes ejecutivos, Petrobras dio inicio al proyecto piloto de capacitación en RS basado en *Globally Responsible Leadership Initiative* (GRLI). Formada por ejecutivos de empresas y escuelas de negocios de cinco continentes, la GRLI fue creada por la European Foundation for Management Development (EFMD), con el apoyo del Pacto Global de la ONU. El proyecto piloto se elaboró exclusivamente para Petrobras, por medio de una alianza entre la Universidad Petrobras, la EFMD y la Fundación Dom Cabral. El primer módulo tuvo inicio en 2007 y proseguirá en el transcurso de 2008.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL PLAN ESTRATÉGICO 2020

En la revisión del Plan Estratégico 2020, la Responsabilidad Social pasó a ser una función corporativa, con un desafío de gestión específico: «ser referencia internacional en responsabilidad social en la gestión de los negocios, contribuyendo al desarrollo sustentable». Entre los atributos de la Visión a 2020 se encuentran el comprometimiento con el desarrollo sustentable y el reconocimiento de la Compañía como referencia en responsabilidad social y ambiental.

Con el mismo objetivo se creó la **Política de Responsabilidad Social de Petrobras**, que centraliza las orientaciones en las áreas de gestión integrada, desarrollo sustentable, derechos humanos, diversidad, trabajo decente, inversión social sustentable y compromiso de la fuerza laboral.

Política de Responsabilidad Social

Para Petrobras, la Responsabilidad Social es «la forma de gestión integrada, ética y transparente de los negocios y actividades y de sus relaciones con todos los públicos de interés, promoviendo los derechos humanos y la ciudadanía, respetando la diversidad humana y cultural, sin permitir la discriminación, el trabajo degradante, el trabajo infantil y esclavo, contribuyendo al desarrollo sustentable y a la reducción de la desigualdad social».

- 1 • Actuación Corporativa** • Asegurar que la gobernanza corporativa del Sistema Petrobras esté comprometida con la ética y la transparencia en la relación con las partes interesadas.
- 2 • Gestión Integrada** • Garantizar una gestión integrada en Responsabilidad Social en el Sistema Petrobras.
- 3 • Desarrollo Sustentable** • Conducir los negocios y actividades del Sistema Petrobras con responsabilidad social, implantando sus compromisos de acuerdo con los principios del Pacto Global de la ONU y contribuyendo al desarrollo sustentable.
- 4 • Derechos Humanos** • Respetar y apoyar los derechos humanos reconocidos internacionalmente, pautando las acciones del Sistema Petrobras a partir de la promoción de los principios del trabajo decente y de la no discriminación.
- 5 • Diversidad** • Respetar la diversidad humana y cultural de su fuerza laboral y de los países donde actúa.
- 6 • Principios de Trabajo** • Apoyar la erradicación del trabajo infantil, esclavo y degradante en la cadena productiva del Sistema Petrobras.
- 7 • Inversión Social Sustentable** • Buscar la sustentabilidad de las inversiones sociales para una inserción digna y productiva.
- 8 • Compromiso de la Fuerza Laboral** • Comprometer a la fuerza laboral con la Política de Responsabilidad Social del Sistema Petrobras.

3.- Tercer Bloque: Derechos Humanos. Este bloque contiene 2 principios que establece Petrobras en sus actuaciones, el primero relativo a la protección de los derechos humanos, con el impacto en las comunidades y las inversiones sociales realizadas por la empresa y el segundo relativo al aseguramiento de no ser cómplice en abusos y violaciones de los derechos humanos, teniendo en cuenta su relación con los proveedores.

Principio 1 – Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente

Impactos en las Comunidades

DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES

Petrobras busca reducir riesgos, evitar impactos negativos y generar resultados positivos en sus actividades. Adopta estándares de comunicación y de diálogo con los locales, para identificar y registrar los impactos. Con la ampliación del conocimiento de los escenarios locales, la Compañía busca el proceso de inserción social y la mejora de vida en las comunidades.

La Compañía desarrolla iniciativas sociales y deportivas, respetando las características de sus instalaciones. Siguiendo la ética de Petrobras, las acciones desarrolladas en conjunto con los líderes que están de acuerdo con las características del local. La Compañía asume el compromiso de desarrollo humano reconocido internacionalmente.

DESARROLLO & CIUDADANÍA PETROBRAS

Historicamente, Petrobras viene incorporando aspectos vinculados con la sustentabilidad tanto en su estrategia de negocio como en sus prácticas de gestión, buscando conducir sus acciones dentro de un modelo económico responsable, socialmente justo y ambientalmente responsable. Con ello, la Compañía ha obtenido un amplio reconocimiento nacional e internacional por su protagonismo y capacidad de aserper el enfoque compensatorio y mitigativo de la responsabilidad social, incluyendo con éxito, en su proceso decisorio, los intereses de sus diversos públicos.

En 2007, Petrobras destinó cerca de R\$ 534 millones a patrocinios y apoyos a iniciativas culturales, deportivas y sociales, incluyendo R\$ 26,1 millones destinados al Programa Petrobras Joven Aprendiz y cerca de R\$ 43,2 millones de traspaño al Fondo para la Infancia y la Adolescencia (FIA), con enfoque en la garantía de los derechos del niño y del adolescente.

Consciente de su papel como inductora de desarrollo, la Compañía lanzó, en 2007, el programa Desarrollo & Ciudadanía Petrobras, dando seguimiento a las acciones consideradas promotoras y exitosas en el Programa Petrobras Hombre Cero que atendió durante 4 años a más de 10 millones de personas de manera directa e indirecta con inversiones de alrededor de R\$ 386 millones.

Elaborado con la participación de diferentes áreas de la Compañía en conjunto con representantes de la sociedad civil y del Gobierno, el programa Desarrollo & Ciudadanía Petrobras busca contribuir al desarrollo local,

LÍNEA DE ACTUACIÓN	NÚMERO DE PROYECTOS	R\$ MIL.
Generación de empleo y distribución de trabajo	271	58.408
Educación para la Cualificación Profesional	208	38.745
Garantía de los Derechos del Niño y del Adolescente ⁽¹⁾	508	110.615
Otros	143	14.275
Total	1.178	222.473

Observación: Impacto de recursos del Fondo para la Infancia y la Adolescencia, que totalizó R\$ 432 millones destinados a 208 proyectos.

70% de los recursos destinados a la adquisición de bienes a lo largo del año se aplicaron en proveedores brasileños

ALIANZAS LOCALES

La relación con las partes interesadas es continua, y Petrobras mantiene un diálogo permanente, recíproco e íntegro con empleados, accionistas, opinión pública, ONG, prensa, poder público, clientes, comunidad y proveedores.

La Compañía establece alianzas locales, tanto para la capacitación y la posterior contratación, como para la compra de insumos y la capacitación de las comunidades para la producción, con la elaboración de estudios para beneficiar a las familias de los agricultores.

En la Amazonia, las Directrices de Sustentabilidad de la Exploración y Producción definen el compromiso de la Compañía en priorizar la contratación de proveedores locales que actúen de forma sustentable. En 2007, el 54% de los contratos firmados por la UN-AM fueron con empresas del estado de Amazonas. Con ello, se busca incentivar el desarrollo del mercado local de crudo y gas, así como la inserción de estas empresas en la cadena de suministro de ese estado.

La Compañía está atenta a los impactos económicos de sus actividades. Al dar preferencia a las pequeñas y medianas empresas prescriptoras de servicios y de desarrollar alianzas con cooperativas, principales impactos económicos indirectos de estas se relacionan con el pago de regalías y participaciones especiales, de Impuestos sobre Circulación de Mercaderías y Prestación de Servicios (ICMS), así como de otros tributos. El Plan de Inversiones en 2008, expresado en el Plan de Negocios 2008-2012, prevé la generación de 917.000 puestos de trabajo, con 338.000 indirectos en efecto renta y 579.000 en la cadena productiva. El Valor Agregado Bruto (VAB), que mide la contribución de Petrobras en el Producto Interno Bruto (PIB), representa, en media, el 10% del PIB brasileño. ©

Principio 2 – Las empresas deben asegurarse de que no están siendo cómplices en abusos y violaciones de los derechos humanos

Relación con Proveedores

BUENAS PRÁCTICAS ASEGURADAS EN CONTRATOS

De acuerdo con su Política de Responsabilidad Social, Petrobras pauta sus acciones siguiendo la directiva de Derechos Humanos, a partir de la promoción de los principios del trabajo decente y de la no discriminación. La Compañía estipula que las empresas proveedoras de bienes deben asegurar y demostrar, por medio de evidencias objetivas, su compromiso en atender a las premisas previstas en el proceso de gestión de responsabilidad social.

Las reglas de suministro para Petrobras son muy transparentes, de forma que las empresas puedan atender el alto nivel de exigencia de la industria del petróleo. La Compañía mantiene cláusulas referencias a los derechos humanos, responsabilidad social y seguridad, medio ambiente y salud en todos los contratos con sus proveedores. Todas las empresas pasan por una evaluación previa en cuanto al cumplimiento de la legislación laboral, previsional y fiscal, con la identidad de pago como requisito para concretar la contratación. Para garantizar la calidad en el suministro de bienes y servicios, todos los contratos de adquisición de productos o servicios poseen cláusulas que prohíben la mano de obra infantil, forzada o en condiciones indignas. En el caso de que se identifiquen tales prácticas, los contratos son cancelados y las empresas pueden recibir sanciones.

Para obtener una mejor gestión del proceso de adquisición de bienes y servicios, Petrobras definió algunos procesos para la cualificación de proveedores. La implementación del modelo utilizando del portal Cadastro de Provedores de Bienes e Serviços da Petróleo (Registro de Proveedores de Bienes y Servicios de Petrobras) promueve la integración de las actividades relacionadas con la evaluación de proveedores y de los suministros a la Compañía. Este Registro incorpora requisitos de seguridad, salud ocupacional, medio ambiente y responsabilidad social, además de perfeccionar la evaluación de los requisitos técnicos, económicos y legales.

4.- Cuarto Bloque: Trabajo. Este bloque contiene los siguientes 4 principios que establece Petrobras en sus actuaciones, el principio tercero relativo a la libertad de asociación y negociación colectiva, el principio cuarto recoge la declaración y apoyo a la eliminación del trabajo forzado o compulsivo, el principio quinto revela el posicionamiento de la empresa para la erradicación efectiva del trabajo infantil, y por último, el principio sexto que versa sobre la eliminación de la discriminación en cualquier vertiente.

Fuerza laboral



NÚMERO DE EMPLEADOS DEL SISTEMA PETROBRAS

De los 68.931 empleados, 6.788 actúan en unidades internacionales y 62.148 trabajan en Brasil, en las plantillas de Petrobras Controladora y de las siguientes empresas controladas: Petrobras Distribuidora, Transportes, Logística, Petroquímica y Refin. El Sistema Petrobras también regenta

en total 211.566 empleados de empresas prestadoras de servicio. Debido al gran número de empresas en el Sistema Petrobras, sólo las controladas directas serán reportadas en este Balance Social y Ambiental. ●

TOTAL DE EMPLEADOS DEL SISTEMA PETROBRAS				
EMPRESA	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	CONTRATO POR TIEMPO DETERMINADO	CONTRATO ESPECIAL	TOTAL
Petrobras Controladora	50.190		17	50.207
Área Internacional	6.646	137		6.783
Transportes	3.802	316	26	4.144
Petrobras Distribuidora	3.538		10	3.608
Logística	3.298			3.298
Refin.	788			788
Petroquímica	102		1	103
Total Sistema Petrobras	68.424	453	54	68.931

Remuneración y beneficios



CONTRATACIONES, CARGOS, DESEMPEÑOS Y SALARIOS

El ingreso de empleados en Brasil ocurre por proceso de selección pública. En otros países las contrataciones se hacen a cabo por análisis curricular y entrevistas. Debido al gran crecimiento de la Compañía, el Plan de Negocios prevé la admisión de 14 mil profesionales hasta 2012, para ocupar cargos en diversas áreas.

En la Compañía, los salarios son acordes con las actividades profesionales desempeñadas y las responsabilidades involucradas. En 2007, se concluyeron las negociaciones entre Petrobras, la Federación Única de los Petroleros (FUP) y los sindicatos, que culminaron con la firma del Término de Aceptación para la Implementación del nuevo Plan de Clasificación y Evaluación de Cargos (PCAC 2007), en el cual se definieron las nuevas tablas de cargos y salarios. La remuneración se define de acuerdo con los niveles salariales y estos niveles, a su vez, están dentro de tramos específicos en cada cargo.

De acuerdo con las políticas internas, no existe una relación entre la remuneración y el desempeño individual. Todos los empleados reciben anualmente una Participación en las Ganancias y Resultados (PLR), basada en el desarrollo económico de la Compañía.

Con relación a la mano de obra subcontratada, Petrobras se comprometió a perfeccionar el proceso de contratación de las empresas prestadoras de servicio, enfatizando que cumplan el pago de las obligaciones laborales durante la vigencia del contrato de prestación de servicio, así como los aspectos laborales, sociales, económico-financiera y de seguridad, medio ambiente y salud.

PROPORCIÓN DEL SALARIO MÁS BAJO COMPARADO CON EL SALARIO MENOR BRASILEÑO		
EMPRESA	MENOR SALARIO	PROPORCIÓN
Petrobras Controladora	R\$ 1.403,00	3,69
Petrobras Distribuidora	R\$ 1.030,25	2,71
Logística	R\$ 1.177,00	3,02
Transportes	R\$ 632,21	1,64
Petroquímica	R\$ 1.265,06	3,33

*Salario Mínimo en Brasil en 2007: R\$ 390,00

Seguridad, salud y calidad de vida



NORMAS DE SEGURIDAD

La Compañía se preocupa mucho con su fuerza laboral, que es considerada uno de sus mayores patrimonios. El cuidado con la salud de los trabajadores tiene el mismo nivel de exigencia de calidad de todo el proceso productivo. Se invirtieron, en 2007, R\$ 2,57 mil millones en la salud y seguridad laboral en Petrobras Controladora.

Se desarrollaron diversos programas que persiguen la mejora de la calidad de vida de los trabajadores. Siguiendo el concepto de salud integral, estos programas engloban aspectos físicos, emocionales y sociales, además de evaluar y prevenir los impactos de los riesgos ocupacionales y ambientales en la salud de la fuerza laboral y de las comunidades vecinas.

Las iniciativas relacionadas con la seguridad y la salud de los empleados siguen las orientaciones de la Política y Directrices Corporativas de SMS y, asimismo, del Acuerdo Colectivo de Trabajo 2007 (ACT 2007), en Brasil. Petrobras también sigue la orientación del Comité de Gestión de Seguridad, Medio Ambiente y Salud, vinculado con el Comité de Negocios. Por medio de una de

las directrices de SMS, la Compañía se compromete a «actuar en la promoción de la salud, en la protección del ser humano y del medio ambiente mediante la identificación, el control y el monitoreo de riesgos, adecuando la seguridad de sus procesos a las mejores prácticas mundiales y manteniéndose preparada ante emergencias».

Las Normas y Procedimientos de Salud Ocupacional abarcan los temas: exámenes médicos ocupacionales, exposición al ruido, condiciones de trabajo en plataformas marítimas, exámenes odontológicos ocupacionales, documentación de salud y falta al trabajo por enfermedad. La Compañía también cuenta con el Programa de Control Médico de la Salud Ocupacional, por el que se monitorea y se orienta a la fuerza laboral en estos aspectos. Todos los trabajadores poseen el Certificado de Salud Ocupacional y las instalaciones disponen de procedimientos operativos con instrucciones para minimizar la exposición al riesgo.

El ACT 2007, posee un capítulo dedicado exclusivamente a la cuestión de la salud, detallado en temas como: examen médico periódico, comisiones de SMS

Principio 3 – Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

Libertad de asociación



DIÁLOGO CON REPRESENTACIONES SINDICALES

En 2007, no hubo casos de violación de la libertad de asociación ni de la práctica de negociación colectiva. Según el Código de Ética del Sistema Petrobras, la Compañía se compromete a «reconocer el derecho de libre asociación de sus empleados, respetar y valorar su participación en sindicatos y no practicar ningún tipo de discriminación negativa con relación a sus empleados sindicalizados». Asimismo, se compromete a «buscar la permanente conciliación de intereses y realización de derechos, por medio de canales institucionales de negociación, en su relación con las entidades sindicales representativas de los empleados».

Siendo así, en la relación con sus partes interesadas, los sindicatos son público de interés prioritario para Petrobras. Por medio de ellas, las reivindicaciones de los empleados son analizadas y, cuando son aprobadas, atendidas.

El Acuerdo Colectivo de Trabajo engloba el 100% de los empleados de la Compañía y es firmado entre Petrobras

Controladora, sus subsidiarias, la FUP y los sindicatos de cada categoría. El diálogo entre las partes involucradas es constante, manteniendo un proceso permanente de negociación para la construcción de soluciones con la representación sindical de los empleados.

En Argentina, el 40% de los empleados se respaldan por acuerdos de negociación colectiva. En Paraguay ese porcentaje es del 31%. Los empleados de Colombia, Estados Unidos, Libia, México, Nigeria, Perú, Turquía y Venezuela no poseen ningún tipo de vínculo sindical debido a la legislación de cada país.

En Brasil, tras diversas etapas de negociaciones, se firmó el Acuerdo Colectivo de Trabajo 2007 entre Petrobras, la FUP y nueve sindicatos. Con vigencia de dos años para las cláusulas sociales y de un año para las cláusulas económicas, el nuevo ACT consta de 132 cláusulas e involucra temas tales como las condiciones laborales, los salarios, las gratificaciones, PLR, peligrosidad, vacaciones, horas extras, auxilio-enfermedad,

Principio 4 – Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado o compulsivo

Repudio al trabajo forzado



LUCHA CONTRA EL TRABAJO ESCLAVO O DEGRADANTE

Petrobras repudia formalmente el trabajo esclavo o degradante. Por este motivo, es signataria del Pacto Nacional por la Erradicación del Trabajo Esclavo desde su inicio en 2005. La iniciativa es organizada por el Instituto Éthos, Repórter Brasil y la Organización Internacional del Trabajo. La Compañía actúa junto con otras instituciones y empresas en la lucha contra ese tipo de práctica.

La Política de Responsabilidad Social de Petrobras, aprobada en 2007, cuenta con una referencia específica sobre el tema: «Principios de Trabajo: apoyar la erradicación del trabajo infantil, esclavo y degradante en la cadena productiva del Sistema Petrobras». Asociado a esta política, el concepto de Responsabilidad Social tampoco permite el trabajo degradante, infantil o esclavo.

De acuerdo con su Código de Ética, la Compañía se compromete a «seleccionar y contratar proveedores y prestadores de servicio con base en criterios estrictamente legales y técnicos de calidad, coste y puntualidad».

Principio 5 – Las empresas deben apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil

Garantía de los derechos del niño y del adolescente



MEDIDAS CONTRA LA EXPLORACIÓN INFANTIL

La Compañía repudia la utilización de trabajo infantil en sus instalaciones y en su cadena de proveedores. En 2007, no se identificaron operaciones con riesgo significativo de existencia de trabajo infantil en el Sistema Petrobras.

La Compañía apoya, por medio del traspase anual de recursos financieros, al Fondo para la Infancia y la Adolescencia (FIA), creado para captar recursos destinados a atender a las políticas, acciones y programas dirigidos a la protección de niños y adolescentes. Los recursos son aplicados preferentemente en proyectos de defensa de los derechos de niños y adolescentes en situación de riesgo social o personal, de lucha contra el trabajo infantil, de apoyo a la profesionalización de jóvenes y de orientación y apoyo sociofamiliar.

En 2007, Petrobras traspasó R\$ 43,2 millones al Consejo Nacional de los Derechos del Niño y del Adolescente (Conanda) y al FIA de 19 estados y de 176 municipios brasileños. Los recursos traspasados son

deducidos del Impuesto a la Renta y el valor es limitado al 1% del impuesto debido del año.

La Compañía también creó, en septiembre de 2007, la Comisión FIA, instancia que analiza las propuestas y decide el destino del 50% de los recursos. El otro 50% se entrega al Conanda y, de ese valor, el 25% se destina a los Consejos de regiones de influencia de Petrobras. Esa comisión fue compuesta por dos representantes de Petrobras y seis representantes de instituciones políticas y de la sociedad civil: Unicef, Conanda, Fundación Abrinq, Centro de Referencia, Estimulor y Acciones sobre Niños y Adolescentes (Cecria); Andi y el Instituto World Childhood Foundation (WICF).

En el ámbito de sus inversiones sociales, la protección a niños y adolescentes es una prioridad. Tales acciones incluyen la renovación de la alianza con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef) y el apoyo al pacto nacional Un Mundo Mejor para el Niño y el Adolescente del Semáforo, firmado en abril de 2005

Principio 6 – Las empresas deben eliminar la discriminación con relación al empleado y al cargo

Lucha contra el prejuicio y la discriminación



ACCIONES DIRIGIDAS A DIVERSOS GRUPOS

Petrobras promueve entre su fuerza laboral una cultura de respeto a los valores, las etnias y las creencias de los individuos, estimulando al desarrollo personal y profesional.

En su Código de Ética, se compromete a «respetar y promover la diversidad y luchar contra todas las formas de discriminación, por medio de una política transparente de admisión, capacitación, promoción en la carrera, ascensión a cargos y despido. Ningún empleado o potencial empleado recibirá un trato discriminatorio en consecuencia de su raza, color de piel, origen étnico, nacionalidad, orientación sexual, estética personal, condición física, mental o psíquica, estado civil, opinión, convicción política, o cualquier otro factor de diferenciación individual».

Además, el tema Diversidad sobresale en la Política de Responsabilidad Social. En ella, la Compañía se compromete a «respetar la diversidad humana y cultural de su fuerza laboral y de los países donde actúa».

Creada por el Comité de Gestión de Responsabilidad Social en 2006, la Comisión de Diversidad es la instancia de discusión y elaboración de propuestas acerca de las cuestiones relacionadas con ese tema. La comisión es coordinada por la Oficina General del Ombudsman y reúne a representantes de 13 áreas de la Compañía, así como de Petrobras Distribuidora, Transportes y Petros.

Una de las grandes conquistas de la comisión fue el reconocimiento de la unión de parejas del mismo sexo. A partir de 2007, todos ellos pasaron a tener el derecho de incluir a sus parejas como dependientes en la Asistencia Multidisciplinaria de Salud (más información en la página 65).

Como forma de velar por el cumplimiento efectivo del Código de Ética, que prohíbe cualesquiera prácticas de discriminación, Petrobras mantiene la Oficina General del Ombudsman como un canal privilegiado para recibir denuncias. Como canal destinado a acoger cualesquiera tipos de demandas, la Oficina del Ombudsman está apta a recepción de denuncias de discriminación, las cuales se encaminan a las áreas pertinentes que tomarán

5.- Quinto Bloque: Medio Ambiente. Este bloque contiene los siguientes 3 principios que establece Petrobras en sus actuaciones, el principio séptimo relativo a la prevención frente a los retos ambientales y cambio climático, el principio octavo que recoge las políticas de la empresa en relación con la promoción de mayor responsabilidad ambiental, consumo de energía, materiales y recursos naturales, emisiones, biodiversidad y consumo consciente, y por último, el principio noveno que versa sobre las energías renovables.

Principio 7 – Las empresas deben adoptar un enfoque preventivo frente a los retos ambientales

Actuación en Seguridad, Medio Ambiente y Salud

INVERSIONES EN MEDIO AMBIENTE

En 2007, Petrobras invirtió R\$ 1,976 mil millones en los aspectos ambientales de sus procesos operativos, que incluyen la mejora en la gestión de las emisiones atmosféricas, reducción del consumo de contaminantes en los efluentes y en la gestión del consumo de agua y energía, entre otros. Asimismo, destacan la mejora de la calidad y el desarrollo de nuevos productos, como los biocombustibles y fuentes de energía alternativas, además de las inversiones en investigación y tecnología para perfeccionar el desempeño ambiental de procesos y productos. En el año, también se invirtieron R\$ 51,7 millones en proyectos destinados a programas y proyectos ambientales.

GESTIÓN AMBIENTAL Y

CONSERVACIÓN ENERGÉTICA Y CONSUMO CONSCIENTE

TOTAL DE GASTOS E INVERSIONES EN MEDIO AMBIENTE

DESCRIPCIÓN	2007
Gastos ambientales relacionados con la producción/operación de la planta	1.976
Gastos con proyectos de recuperación de áreas degradadas, refinerías, plantas con equipamientos y sistemas de control de contaminantes, etc.	51,7
Total	2.027,7

Principio 8 – Las empresas deben desarrollar iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental

Consumo de energía, materiales y recursos naturales

REDUCCIÓN EN EL CONSUMO DE ENERGÍA

Petrobras utilizó 554.421 toneladas (TJ) de energía eléctrica en 2007. Se redujo el consumo de energía eléctrica en 2007, lo cual es un resultado importante.

Energía (Cien) actuales en la Compañía tienen entre sus atribuciones recoger datos del potencial de reducción de gastos con energía, desarrollar acciones de concientización de los empleados y participar en la elaboración de especificaciones técnicas de proyectos, construcción y adquisición de bienes y servicios que involucren consumo energético. La Guía de Oportunidades en Eficiencia Energética en Petrobras orienta a los gestores de la Compañía en la selección de proyectos para el mejor uso de la energía al presentar prácticas que resultaron en ganancias económicas, energéticas y ambientales.

Desde 2003, se ha acumulado un ahorro de **2,8 GWh** por medio de 2177 metros cuadrados de colectores solares instalados.

CONSUMO DE ENERGÍA

CONSUMO DE ENERGÍA DIRECTA POR FUENTE (EN TERAJOULES - TJ)

Fuente	Consumo (TJ)
Diesel	1.000
Fuelóleo	1.000
Gas natural	1.000
Gas refinado	1.000
GLP	1.000
Coque de FCC (1)	1.000
Gasolina	1.000
QAV	1.000
Fuentes renovables (alcohol etílico hidratado carburante)	1.000
Total	10.000

1) FCC Oilfield Catalyst Cracking en el fluido catalítico de craqueo.

CONSUMO DE ENERGÍA INDIRECTA POR FUENTE (EN TERAJOULES - TJ)

Fuente	Consumo (TJ)
Vapor comprado (1)	4.579
Energía eléctrica comprada	15.145
Total (2)	19.724

1) Contiene sólo el consumo de combustibles en Brasil.
2) En Brasil, se estima un consumo de 79.308 TJ por los suministradores energéticos en las siguientes fuentes: gas natural (50.288 TJ), diesel (16.904 TJ) y fuelóleo (12.116 TJ).

ENERGÍA AHORRADA (EN GIGAJOULES - GJ)

TIPO	2004	2005	2006	2007
Eólica	16,1	19,8	17,4	19,3
Solar	1,2	1,4	2,4	4,3
Geotérmica	ND	ND	ND	ND
Olas/mareas	ND	ND	ND	ND
Biomasa	ND	ND	ND	ND
Otros (1)	0,32	0,39	0,46	399.602,46
Total (2)	17,62	21,59	20,26	399.626,06

1) A partir de 2007, para el programa de ahorro resultante del Programa Interno de Conservación de Energía, que totalizó 399.602 GJ en 2007.
2) Un gigajoule equivale a 0,001 toneladas.

AGUA

La Compañía captó en el año, para uso en sus operaciones, 216,49 millones de metros cúbicos (m³) de agua dulce (el 73% provenientes de fuentes superficiales, el 23% de manantiales subterráneos y el 4% de concesionarias de abastecimiento y terceros). Además, reutilizó cerca de 6,98 millones de m³ de agua en sus procesos y operaciones, referentes a iniciativas desarrolladas en las unidades del área de Abastecimiento. Ese volumen corresponde al 5% del total captado por el área en el período. Por tratarse de prácticas consideradas convencionales, no se contabilizan como reutilización los volúmenes de condensado recuperados en ciclos térmicos, ni el agua de resfriamiento reciclada ni el agua reinyectada para fines de producción secundaria y terciaria de petróleo.

En 2007, Petrobras no tuvo registros de manantiales afectados cualitativa (incluida su biodiversidad) o cuantitativamente de manera significativa por la captación directa de agua o por el lanzamiento de sus efluentes.

Como instrumento previsto por el Estándar de Gestión Ambiental de Recursos Hídricos y Efluentes, el Informe Anual de Recursos Hídricos y Efluentes busca subsidiar la gestión hídrica y ser el vehículo formal de comunicación entre las diferentes áreas y empresas del Sistema Petrobras, además de permitir que se haga el seguimiento de las informaciones sobre el tema de forma sistematizada, confiable y localizable. El informe fue estandarizado y aprobado en 2007 y posibilitará la

Principio 9 – Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías limpias que no agreden el medio ambiente

Energías renovables

REFERENCIA MUNDIAL EN BIOCOMBUSTIBLES

En 2007, se invirtieron R\$ 51,67 millones en fuentes renovables (biocombustibles, solar, eólica y pequeñas centrales hidroeléctricas) y se prevén R\$ 644,85 millones para 2008. Según el Plan Estratégico Petrobras 2020, la Compañía busca actuar, globalmente, en la comercialización y la logística de biocombustibles, liderando la producción nacional de biodiésel y ampliando la participación en el negocio de etanol. El segmento de negocio de biocombustibles recibirá inversiones por US\$ 1,5 mil millones entre 2008 y 2012. Asimismo, se prevé la creación de una subsidiaria para conducir las actividades de ese segmento aún en 2008.

Entró en operación la primera planta piloto de bioetanol de Brasil a utilizar tecnología enzimática, que produce biocombustible a partir de residuos agroindustriales, que no compiten con la producción agrícola destinada a alimentos. Petrobras está a la vanguardia de la segunda generación de biocombustibles, y su participación en este segmento permitirá la producción de energía a partir de materia prima hoy considerada residuo, como el bagazo de caña, además de la producción de etanol sin aumento del área plantada.

La tecnología HBIO permite la obtención de diésel por medio de la mezcla de aceites vegetales de diésel de petróleo, debido a la hidrogenación a alta presión y temperatura elevada. El producto final presenta menor contenido de azufre y baja densidad. La tecnología fue implantada en las refinerías Gabriel Passos (Regap), Alberto Pasqualini (Refap), Presidente Getúlio Vargas (Repar) y Paulínia (Replan). El procesamiento de 256 millones de litros de aceite de soja en esas Unidades redujeron en un 10% las compras externas de diésel.

Para el proceso de producción de biodiésel, se hacen pruebas con diferentes materias primas, como la soja, el sebo bovino, la palma, el algodón y el ricino. Actualmente, existen dos rutas tecnológicas: aceite (aceites vegetales o grasas animales) y stímiente (stímnites oleaginosas).

6.- Sexto Bloque: Transparencia. Este bloque contiene que en la relación con las partes interesadas, en la elaboración de los productos y dispensación de los servicios, las empresas deben comprometerse en la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo el principio décimo indicando este mandato. A continuación se añade en anexos una tabla de desempeño con cifras trianuales para cada uno de los indicadores, el modelo de Balance Social, la matriz de indicadores de nivel A+ para informes de sustentabilidad GRI en la elaboración de su Balance Social y Ambiental con todos los parámetros del mismo.

Relación con las partes interesadas



CANALES DE COMUNICACIÓN

El crecimiento de los resultados operativos y financieros de Petrobras viene llevándose a cabo junto con la mejora de las prácticas de gobernanza corporativa, transparente y expansión de las acciones de responsabilidad social y ambiental. La Compañía busca perfeccionar su gestión mediante diversos canales de comunicación que la aproximan de sus partes interesadas, con ética y transparencia, manteniendo un diálogo permanente con clientes, las comunidades del entorno, la comunidad científica y académica, los proveedores, la prensa, inversores, aliados, Poder Público, público interno, revendedores y organizaciones de la sociedad civil. La preocupación al respecto de la adhesión y participación de los públicos con los que se relaciona está presente en toda su Plan Estratégico y es identificada en la Misión y Visión a 2030, en los Objetivos Estratégicos e Indicadores de Desempeño del *Balance Scorecard* (BSC), en las Políticas Corporativas, los Valores y Comportamientos. Para mantener una relación continua con los grupos clave, Petrobras analiza los resultados de estudios que permiten conocer en detalles y mapear las oportunidades de diálogo que potencian el desarrollo de otras acciones de relación con las partes interesadas.

Para identificar y seleccionar a sus partes interesadas, el Plan Integrado de Comunicación de Petrobras (PIC) ayuda a definir los grupos cuya adhesión y participación es estratégica. El proceso consiste en la medición y el conocimiento, científicamente fundamentados, de las demandas, expectativas y opiniones de cada uno de los grupos, así como del grado de dependencia, participación e influencia. Con las comunidades, Petrobras celebra reuniones, audiencias públicas, programas de visitas, y produce material impreso en el inicio de la implementación de sus emprendimientos. A efectos de aproximar a analistas e inversores, la Compañía promueve conferencias, *roadshows*, chats y atención por Internet. El sitio web desarrollado por el área de Relación con Inversores (RI) (www.petrobras.com.br/ri/) transmite informaciones a accionistas, inversores y analistas. Asimismo, es posible contactarse por carta, fax, e-mail y teléfono de soporte.

Principio 10 – Las empresas deben comprometerse en la lucha contra la corrupción en todas sus formas

Políticas anticorrupción y antisoborno



CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética de Petrobras es un importante instrumento para guiar los principios que orientan las acciones y los compromisos de conducta de la Compañía. El Código dilucida el sentido ético de la Misión, de la Visión y del Plan Estratégico de Petrobras y constituye un compromiso público por hacer valer estos principios en prácticas concretas cotidianas. En agosto de 2005, la Compañía inició el proceso de revisión del Código, con el objetivo de promover la actualización de este instrumento y adecuarlo a las exigencias de la Ley Sarbanes-Oxley, que prevé el abordaje de ítems específicos en los códigos de ética de las empresas que cotizan en la Bolsa de Valores de Nueva York. Los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial formulados por el Instituto Ethos se utilizaron como base para estructurar los temas del nuevo Código de Ética. En su revisión, se realizaron seminarios para la elaboración del nuevo Código en diversas Unidades y subsidiarias, involucrando a clientes, proveedores, Dirección, Consejo de Administración y toda la fuerza laboral, en un proceso transparente y participativo.

Petrobras utiliza instrumentos de gestión normalizados, como los códigos de Conducta sobre la Competencia y de Buenas Prácticas, además de seguir el Código de Conducta de la Alta Administración Federal, cuya aplicación es fiscalizada por la Comisión de Ética Pública de la Presidencia de la República (CEP). La Compañía no concede contribuciones a partidos políticos o campañas de candidatos para cargos electivos y rechaza cualquier práctica de corrupción y soborno. La conducción de los negocios de Petrobras requiere transparencia en las acciones y en las posiciones adoptadas, especialmente en lo concerniente a las informaciones que se transmiten a la sociedad.

TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD CORPORATIVA

Petrobras no lleva a cabo evaluaciones de riesgos relacionadas con la corrupción, pero investiga las denuncias encaminadas a la Oficina del Ombudsman, los órganos

Matriz de Indicadores

La Matriz de Indicadores del Balance Social y Ambiental de Petrobras lista los contenidos abordados e indica su localización en el informe. Su estructura está definida por la tercera versión de Global Reporting Initiative (GRI).

NIVEL DE APLICACIÓN GRI		C	C+	B	B+	A	A+
Obligatorio	Auditorizado						☉
Opcional	Examinado por Terceros						☉

Petrobras se autodeclaró perteneciente al nivel A+ por utilizar las Directrices para Informes de Sustentabilidad GRI en la elaboración de su Balance Social y Ambiental, responder todos los indicadores esenciales y llevar a cabo una auditoría externa de las informaciones divulgadas. KPMG Auditores Independientes es la firma de auditoría externa contratada para auditar y revisar el BSA con informaciones referentes al año 2007. La opinión de la firma, divulgada en la página 116, no indica ningún desvío con relación a la clasificación de Petrobras en el nivel de aplicación A+.



PERFIL

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

INDICADOR	TÍTULO	PÁG.	AUDITORÍA REVISIÓN
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (como el director presidente, el presidente del consejo de administración o un puesto equivalente) acerca de la relevancia de la sustentabilidad para la organización y su estrategia.	3	R
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	17	R

PERFIL ORGANIZATIVO

INDICADOR	TÍTULO	PÁG.	AUDITORÍA REVISIÓN
2.1	Nombre de la organización.	6	A
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	6,9	R
2.3	Estructura operativa de la organización, incluídas las principales divisiones, unidades operativas, subsidiarias y joint ventures.	6,9	R, R
2.4	Localización de la sede de la organización.	11,7	B
2.5	Número de países en los que la organización opera y el nombre de los países en donde se localizan sus principales operaciones o que son especialmente relevantes para las cuestiones de sustentabilidad cubiertas por el informe.	10	R
2.6	Tipo y naturaleza jurídica de la propiedad.	6	A
2.7	Mercados atendidos (incluyendo desajuste geográfico, sectores atendidos y tipos de clientes/beneficiarios).	6	R
2.8	Dimensión de la organización.	12,13	R, S
2.9	Principales cambios durante el periodo que cubre el informe respecto de la dimensión, la estructura o la participación accionaria.	10, 11, 12	R, R, R
2.10	Piersons recibidos en el periodo que cubre el informe.	108	R

Balance Social 2007 **Modelo Ibase**

1 - BASE DE CÁLCULO	2007 VALOR (MIL REALES)			2006 VALOR (MIL REALES)		
Ingreso Neto (IN)			170.577.725			158.238.819
Resultado operativo (RO)			35.977.804			40.672.492
Nómina de pago bruta (NPB)			7.919.274			6.615.683
2 - INDICADORES SOCIALES INTERNOS	VALOR (MIL)	% SOBRE NPB	% SOBRE IN	VALOR (MIL)	% SOBRE NPB	% SOBRE IN
Alimentación	547.790	6,92%	0,32%	443.854	6,71%	0,28%
Cargas sociales obligatorias	3.355.374	42,37%	1,97%	3.121.887	47,19%	1,97%
Previsión privada	554.845	7,01%	0,33%	590.354	8,92%	0,37%
Salud	2.138.366	27,00%	1,25%	2.030.426	30,69%	1,28%
Seguridad y salud laboral	95.031	1,20%	0,06%	76.862	1,16%	0,05%
Educación	95.284	1,20%	0,06%	87.189	1,32%	0,06%
Cultura	22.794	0,29%	0,01%	30.844	0,47%	0,02%
Capacitación y desarrollo profesional	386.452	4,88%	0,23%	328.700	4,97%	0,21%
Guarderías infantiles o auxilio-guardería	2.319	0,03%	0,00%	1.835	0,03%	0,00%
Participación en las ganancias o resultados	1.011.914	12,78%	0,59%	1.196.918	18,09%	0,76%
Otros	66.335	0,84%	0,04%	66.837	1,01%	0,04%
Total - Indicadores sociales internos	8.276.504	104,51%	4,85%	7.975.706	120,56%	5,04%
3 - INDICADORES SOCIALES EXTERNOS ⁽¹⁾	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE IN	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE IN
Generación de Ingresos y Oportunidad de Trabajo	58.838	0,16%	0,03%	33.762	0,08%	0,02%
Educación para la Cualificación Profesional	64.878	0,18%	0,04%	81.895	0,20%	0,05%
Garantía de los Derechos del Niño y del Adolescente	110.615	0,31%	0,06%	73.549	0,18%	0,05%
Cultura	205.518	0,57%	0,12%	288.569	0,71%	0,18%
Deporte	79.989	0,22%	0,05%	58.197	0,14%	0,04%
Otros	14.275	0,04%	0,01%	10.430	0,03%	0,01%
Total de las contribuciones a la sociedad	534.113	1,48%	0,31%	546.402	1,34%	0,35%
Tributos (excluidas las cargas sociales)	70.127.540	194,92%	41,11%	71.274.595	175,24%	45,04%
Total - Indicadores sociales externos	70.661.653	196,40%	41,42%	71.820.997	176,58%	45,39%
4 - INDICADORES AMBIENTALES	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE IN	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE IN
Inversiones relacionadas con la producción/operación de la empresa	1.924.698	5,35%	1,13%	1.359.428	3,34%	0,86%
Inversiones en programas y/o proyectos externos	51.728	0,14%	0,03%	44.641	0,11%	0,03%
Total de inversiones en el medio ambiente	1.976.426	5,49%	1,16%	1.404.069	3,45%	0,89%
En cuanto al establecimiento de «metas anuales» para minimizar residuos, el consumo en general de la producción/operación y aumentar la eficacia en la utilización de recursos naturales, la empresa ⁽²⁾	<input type="checkbox"/> no tiene metas <input type="checkbox"/> cumple del 0 al 50% <input type="checkbox"/> cumple del 51 al 75% <input checked="" type="checkbox"/> cumple del 76 al 100%		<input type="checkbox"/> no tiene metas <input type="checkbox"/> cumple del 0 al 50% <input type="checkbox"/> cumple del 51 al 75% <input checked="" type="checkbox"/> cumple del 76 al 100%			
5 - INDICADORES DE LA PLANTILLA FUNCIONAL	2007		2006			
Nº de empleados(as) al final del periodo		68.931		62.266		
Nº de admisiones durante el periodo ^{(3) (4)}		4.263		7.720		
Nº de empleados(as) prestadores(as) de servicio ⁽⁵⁾		211.566		176.810		
Nº de practicantes en pasantía ^{(6) (7)}		1.213		686		
Nº de empleados(as) mayores de 45 años ⁽⁸⁾		26.073		20.007		
Nº de mujeres que trabajan en la empresa ⁽⁹⁾		10.722		6.664		
% de cargos de mando ocupados por mujeres ⁽¹⁰⁾		13,50%		12,40%		
Nº de negros(as) que trabajan en la empresa ⁽¹¹⁾		3.004		2.339		
% de cargos de mando ocupados por negros(as) ^{(12) (13)}		3,10%		3,10%		
Nº de discapacitados(as) o con necesidades especiales ⁽¹⁴⁾		1.026		1.009		

ECONÓMICO			
INDICADOR	TEMA	PÁG.	AUDITORÍA/ REVISIÓN
	Informaciones sobre la forma de gestión.	7, 8	R, R
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO			
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
INDICADOR	TEMA	PÁG.	AUDITORÍA/ REVISIÓN
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes operativos, remuneración de empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, ganancias acumuladas y pagos a proveedores de capital y gobiernos.	13	AR
EC2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización originados por cambios climáticos.	71	R
EC3	Cobertura que la organización ofrece referente al plan de pensión de beneficio definido.	51	AR
EC4	Ayuda financiera significativa recibida del gobierno.	12	AR
PRESENCIA EN EL MERCADO			
INDICADOR	TEMA	PÁG.	AUDITORÍA/ REVISIÓN
EC5	Variación de la proporción del salario más bajo comparado con el salario mínimo local en las unidades operativas importantes.	50	R
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gastos con proveedores locales en las unidades operativas importantes.	27	R
EC7	Procedimientos para la contratación local y la proporción de miembros de la alta gerencia reclutados en la comunidad local en unidades operativas importantes.	50	R
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
INDICADOR	TEMA	PÁG.	AUDITORÍA/ REVISIÓN
EC8	Desarrollo e impacto de inversiones en infraestructura y servicios ofrecidos, principalmente para el beneficio público, por medio de la participación comercial, en efectivo o actividades <i>pro bono</i> .	26	R
EC9	Identificación y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de los impactos.	27	AR
AMBIENTAL			
INDICADOR	TEMA	PÁG.	AUDITORÍA/ REVISIÓN
	Informaciones sobre la forma de gestión.	68, 69	R, R
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL			
MATERIALES			
INDICADOR	TEMA	PÁG.	AUDITORÍA/ REVISIÓN
EN1	Materiales usados por peso o volumen.	77	NA
EN2	Porcentaje de los materiales usados que provienen del reciclaje.	77	NA
ENERGÍA			
INDICADOR	TEMA	PÁG.	AUDITORÍA/ REVISIÓN
EN3	Consumo de energía directa desglosado por fuente de energía primaria.	75, 76	R, R
EN4	Consumo de energía indirecta desglosado por fuente primaria.	76	R
EN5	Energía ahorrada debido a las mejoras en la conservación y eficiencia.	75	R
EN6	Iniciativas para suministrar productos y servicios con bajo consumo de energía, o que usen energía generada por recursos renovables, y la reducción de la necesidad de energía que resulte de dichas iniciativas.	88, 89	R, R
EN7	Iniciativas para reducir el consumo de energía indirecta y las reducciones logradas.	75	R
AGUA			
INDICADOR	TEMA	PÁG.	AUDITORÍA/ REVISIÓN
EN8	Total retirado de agua por fuente.	76	R
EN9	Fuentes hídricas significativamente afectadas por la retirada de agua.	76	R
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	76	R
BIODIVERSIDAD			
INDICADOR	TEMA	PÁG.	AUDITORÍA/ REVISIÓN
EN11	Localización y tamaño del área que posee, arrendada o administrada dentro de áreas protegidas, o adyacentes a las mismas, y áreas de alto índice de biodiversidad fuera de las áreas protegidas.	82	R
EN12	Descripción de los impactos significativos en la biodiversidad por actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto índice de biodiversidad fuera de las áreas protegidas.	81	R
EN13	<i>Hábitats</i> protegidos o restaurados.	84	R
EN14	Estrategias, medidas en vigor y planes futuros para la gestión de impactos en la biodiversidad.	81, 82, 83	R, R, R
EN15	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación con <i>hábitats</i> en áreas afectadas por las operaciones, desglosadas en función de su nivel de riesgo de extinción.	83	R

Para la empresa Petrobras el Balance Social y Ambiental es una importante herramienta de gestión. Además de ser un instrumento de transparencia y un medio de divulgación de las principales acciones realizadas.

La elaboración del Balance Social y Ambiental está a cargo de la Comisión de Elaboración y Evaluación de Informes de Responsabilidad Social y Ambiental, coordinada por la Gerencia de Comunicación Institucional.

El Balance Social y Ambiental de Petrobras del año anterior, año 2006, recibió importantes reconocimientos, siendo considerado notable y ejemplo a ser seguido por el Pacto Global de la ONU. También recibió el sello A+ del GRI, el nivel máximo de calidad de los informes evaluados por dicha institución.

El Balance Social y Ambiental de Petrobras adopta los indicadores GRI, reconocidos internacionalmente por empresas que publican informes de sustentabilidad.

La publicación es auditada y revisada externamente por KPGM Auditores Independientes.

El Balance Social y Ambiental se publica anualmente en los idiomas portugués, inglés y español.

El Balance Social y Ambiental de Petrobras desde mi punto de vista es el más completo de los expuestos en este trabajo. Como modelo contable incorpora estados del valor agregado o también denominado cuentas del valor añadido,

Es un Balance Social concebido similar al del BBVA pero con gran apartado a lo Ambiental, Social y Medio Ambiente, Al igual que el del BBVA observamos un modelo contable de carácter Balance Socio-económico que combina con alguna interrupción de Cuentas de valor añadido y engloba en alguna información de cifras la Contabilidad, por otra parte nos encontramos que ese carácter de modelo contable de Balance Socio-económico, se impregna con un modelo no contable asomándose a las características de los Informes sociales con narrativa, todo ello, basado mediante unos principios con metas.

3.6. Cacpeco, Cooperativa de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones financieras pero operan como organizaciones sin fines de lucro cuyos propietarios son sus socios a diferencia de las organizaciones con fines de lucro. Las cooperativas de ahorro y crédito se enfocan en ayudar a sus socios a ahorrar, obtener préstamos y recibir servicios financieros accesibles.

Generalmente las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen tasas de ahorro más altas, lo que es importante para las personas jóvenes que recién comienzan con sus cuentas de ahorro. Las cooperativas de ahorro y crédito generalmente tienen costos más bajos en comparación con los bancos y se las conoce por brindar un servicio personal y por ayudar a sus socios a hacer planes a futuro.

La filosofía de las cooperativas de ahorro y crédito es que los socios ayuden a los socios. A muchos socios de las cooperativas de ahorro y crédito les gusta saber que sus ahorros ayudarán a otros socios a conseguir créditos hipotecarios para comprar viviendas y préstamos para automóviles nuevos.

CACPECO LTDA., emprendió sus servicios el 14 de marzo de 1988, fueron 38 socios quienes identificados con el afán de Don Luigi Ripalda Bonilla, su socio Fundador le dieron a Cotopaxi la primera Institución Financiera, cuyo objetivo fue brindar la oportunidad al micro y pequeño empresario de fortalecer su negocio; desde entonces, este propósito ha ido consolidándose, pues son miles de asociados que han mejorado su vida y la de sus seres queridos.

La apertura de las poblaciones de la zona centro de Ecuador le ha permitido llegar a grupos menos favorecidos, como mujeres cabezas de hogar y microempresarios residentes en zonas de difícil acceso.

La gestión de Cacpeco se basa en Responsabilidad Social Empresarial, en procurar un equilibrio social, ambiental y económico a sus grupos de interés: socios, organismos de control, directivos, gobiernos locales, talento humano, proveedores, medios de comunicación, comunidad y medio ambiente.

El mercado objetivo de la Institución como está indicado desde su inicio han sido y son los micro y pequeños empresarios de las diferentes ramas de la producción, empleados públicos y privados, jubilados, quienes al acceder a los diferentes servicios que ofrece CACPECO, mejoran las oportunidades de desarrollo, sus ingresos y condiciones de vida para el bienestar de sus familias y la sociedad en general.

MEMORIA DE BALANCE SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD 2015

Cacpeco, Cooperativa de Ahorro y Crédito

La última memoria a analizar, es la de la cooperativa Cacpeco de Ecuador, continuamos con una entidad del continente americano, con el fin de observar como mantienen la esencia de los Balances Sociales, y más en concreto el cooperativo, que tanto proliferó en esa zona geográfica.

Para acceder al documento completo hacer doble click en el siguiente texto:

[Memoria de Balance Social y Sustentabilidad 2015](#)



	Página
PARTE I: CACPECO Y LA SUSTENTABILIDAD	
- CARTAS DEL PRESIDENTE Y GERENTE GENERAL	7
- ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y COMPROMISOS	10
- DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS	12
- CACPECO SUSTENTABLE EN 2015:	
SUS PRINCIPALES MAGNITUDES	13
NUESTRO SISTEMA DE GOBIERNO COOPERATIVO	16
UNA VISIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	20
PARTE II: DESEMPEÑO SUSTENTABLE DE CACPECO	
- NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO	22
- NUESTROS SOCIOS	28
- NUESTRO TALENTO HUMANO	38
- NUESTRA COMUNIDAD	46
- NUESTRO MEDIO AMBIENTE	52
- NUESTROS PROVEEDORES	58
PARTE III: INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
- INFORME DE BALANCE SOCIAL 2015	64
- ESTADOS FINANCIEROS 2015 RESUMIDOS	67
- ACTUALIZACIÓN 2016 DE EXPECTATIVAS	
DE GRUPOS DE INTERÉS	68
ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4	71
ÍNDICE DE ASPECTOS NO MATERIALES ADICIONALES	76
- GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS	77
- ENCUESTA	77

Las dos primeras imágenes mostradas son la portada y el índice. En el índice podemos observar 3 partes muy bien diferenciadas,

- 1.- Parte I: Cacpeco y la Sustentabilidad
- 2.- Parte II: Desempeño sustentable de Cacpeco
- 3.- Parte III: Información complementaria

El esquema que voy a seguir para presentar la Memoria de Balance Social y Sustentabilidad de Cacpeco, va a ser enunciando cada parte, con una descripción de los contenidos de la misma y acompañándolas de imágenes de la Memoria.

1.- Parte I: Cacpeco y la Sustentabilidad

El documento comienza con las cartas del Presidente y de la Gerente General, para dar paso a un análisis de la materialidad, la relación con los grupos de interés, las principales magnitudes de la entidad y el sistema de Gobierno de la entidad.

G4-18 G4-19 G4-20 G4-21
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y NUESTROS COMPROMISOS INTERNOS Y EXTERNOS

En línea con la Guía G4 del GRI, definimos la materialidad como el conjunto de asuntos que CACPECO incluye en su Memoria de Responsabilidad Social y Sustentabilidad para reflejar los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la misma o que influyen de manera preponderante sobre las expectativas y decisiones de sus grupos de interés. Para determinar estos aspectos hemos combinado factores internos, como la misión general y la estrategia de la organización y, externos como las preocupaciones y expectativas expresadas directamente por los grupos de interés.

El conjunto de elementos levantados ha sido recogido en un extenso documento denominado Estudio de Materialidad 2015, de acuerdo al siguiente proceso de trabajo:

MATERIALIDAD 2015	"desde la organización y el sector"	Efectos Impactos Riesgos	<p>G4-24 G4-25 G4-26 G4-27 DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS</p> <p>CACPECO tiene identificados sus grupos de interés y ha desarrollado, a su vez, canales y mecanismos de diálogo y relación con ellos. La base para la identificación y selección de estos grupos de interés se ajusta a las orientaciones provistas por la Norma ISO 26000.</p> 
	"desde los grupos de interés"	Expectativas Intereses Preocupaciones	

De esta manera, la metodología empleada ha permitido:

G4-56
CACPECO una Cooperativa responsable y comprometida con el crecimiento sustentable de sus grupos de interés

Nuestra Institución asume con total transparencia su Misión: *"Entregamos productos y servicios financieros solidarios de calidad, acordes a las necesidades de nuestros grupos de interés a través de una gestión social y la presencia del talento humano comprometido con el desarrollo sostenible de la comunidad"*

Igualmente, nuestra Cooperativa: *"Se dedica con el desarrollo sostenible desde una perspectiva comunitaria"*

COMITÉ	RESPONSABILIDAD CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Nº DE SESIONES	GRUPOS BENEFICIADOS	GÉNERO		EDAD PROMEDIO	PROCEDENCIA
				F	M		
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Representa el nexo para crear y mantener la sustentabilidad de la familia CACPECO.	2	Socios Directivos Talento Humano Comunidad Medio Ambiente Proveedores Medios de Comunicación	6	1	42 años	Latacunga
Comité de Ética	Fomenta constantemente la observancia al Código de Ética.	1	Socios Directivos Talento Humano Proveedores	6	-	43 años	Latacunga
Comité Alce	Optimiza la administración de los recursos financieros.	12	Socios Talento Humano Orgs. de Control	3	2	44 años	Latacunga
Comité de Cumplimiento	Vela por la integridad de la Institución en cuanto a la prevención de Lavado de Activos.	12	Socios Talento Humano Proveedores Orgs. de Control	5	2	41 años	Latacunga
Comité de Riesgos Integrales	Contribuye a que las decisiones tomadas a cualquier nivel se orienten a la creación de valor y minimización de riesgos.	12	Socios Talento Humano Orgs. de Control	3	-	46 años	Latacunga / Quito
Comité de Crédito	Gestiona la entrega del producto crédito en condiciones de ganar-ganar para el socio y CACPECO.	92	Socios Orgs. de Control Talento humano	2	1	42 años	Latacunga

04-34
NUESTRO SISTEMA DE GOBIERNO COOPERATIVO

Uno de los pilares fundamentales que hace del Cooperativismo una fuerza motora del desarrollo socio-económico de las naciones es la forma en cómo se constituye. Nos identificamos como una sociedad de personas en calidad de asociados, nos convertimos en dueños de la Institución en igualdad de condiciones, independientemente del valor que aportemos al capital social: nuestra participación es un socio, un voto.

Nuestro Gobierno Cooperativo se edifica sobre la Asamblea General de Representantes, instancia a la que llegan nuestros socios a través de un proceso democrático de elecciones, convirtiéndose en la máxima autoridad. A partir de esta conformación, se elige el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia, cuyos miembros, por sus responsabilidades, son retribuidos con dietas y capacitación en diversos temas, lo que es aprobado por la Asamblea de Representantes.

ROL ORGANIZACIONAL

Asamblea de Representantes

Representada por 30 miembros acreditados legalmente para la toma de decisiones sobre la sustentabilidad de la Cooperativa.

En el 2015, la Asamblea tuvo tres convocatorias, una ordinaria para conocer y aprobar los Informes del ejercicio económico, el Informe de Riesgos, la Planificación estratégica y el Presupuesto, así como la designación de la firma auditora externa, entre otros. Las dos extraordinarias se orientaron a la elección de nuevos miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, la adquisición de inmuebles para la agencia de Ambato, así como la designación de Auditor Interno, resoluciones amparadas por nuestro Estatuto.

Consejo de Administración

Integrado por cinco miembros, es responsable de aprobar las estrategias y políticas. Sus decisiones están enmarcadas en el Código Orgánico Monetario Financiero, la Ley de Economía Popular y Solidaria, el Estatuto y la normativa interna, observa los principios y valores cooperativos que motivan a una auto-regulación voluntaria y compartida entre los diferentes estamentos internos. Lo representa su Presidente, como primera autoridad de la Cooperativa, en su condición de Directivo.

De izquierda a derecha: Ing. Fabián Molina (Vocal), Dr. Mario Arguella (Presidente), Lic. Carmen Cacuango (Vicepresidenta), Lic. Ángel Berrazueta (Vocal) y Dr. Carlos Tobar (Vocal).

Consejo de Vigilancia

Está compuesto por tres miembros, sus actuaciones están encaminadas al auto control, vigilancia de las acciones, así como el cumplimiento de regulaciones internas y externas, que ejecuta la Institución para que ésta cumpla su función frente a los asociados que son la razón de CACPECO.

De izquierda a derecha: Ing. Francisco Arboleda (Presidente), Lic. Adriana Molina (Vocal) y Sr. William Borja (Vocal).

2.- Parte II: Desempeño sustentable de Cacpeco

En esta parte nos describe en primer lugar el Desempeño Económico de la Entidad, y en segundo lugar describe todos los partícipes de la entidad que son: los socios que la conforman, los empleados a los que se refiere como “talento humano”, la Comunidad desde el punto de vista social, el Medio Ambiente y su protección y los proveedores de la entidad.

A continuación muestro imágenes del contenido de esta parte,

G4-EC1

La fortaleza financiera de CACPECO obedece a una administración conservadora y transparente, con especial cuidado en el manejo de recursos de nuestros asociados. Contamos con herramientas de gestión que permiten que la información sea oportuna y verás. Prueba de ello, es el relacionamiento permanente y transparente que mantenemos con los organismos de control, haciéndonos merecedores del permiso de operación bajo el que desarrollamos responsablemente nuestra actividad que es reconocida por terceros.

BALANCE GENERAL

Garantice Nuestro compromiso es una gestión técnica y eficiente de los recursos depositados en Institución, que se caracteriza por una adecuada composición de la estructura financiera, como se refleja en nuestros balances. Estos son sometidos anualmente a procesos de auditorías internas, externas, autocontrol por parte del Consejo de Vigilancia, de la Calificadora de Riesgos y la aprobación de nuestros Asambleístas, representantes de todos los socios. El resultado anual se presentan a continuación:

PRINCIPALES CUENTAS	2014 (US\$)	2015 (US\$)	VALORACIÓN (US\$)
Activo	175.971.514	182.785.931	6.814.417
Pasivo	142.515.779	145.002.907	2.487.128
Patrimonio	33.455.735	37.783.024	4.327.289
Utilidad neta	4.254.876	4.081.595	(173.281)

Valor Económico Generado

Los ingresos obtenidos se incrementaron en un 7.33% en relación al año anterior. La principal contribución a este crecimiento se ha dado por los intereses de créditos, con una participación del 82.59% del total del valor económico generado, seguido por el concepto de "servicios cooperativos" que engloba las comisiones por cajero automático, transferencias interbancarias, entre otros.

	2014 (US\$)	% PARTICIPACIÓN	2015 (US\$)	% PARTICIPACIÓN
Intereses de créditos	19.762.138	83.29%	21.034.293.60	82.59%
Intereses de inversiones	1.210.677	5.10%	1.593.846.58	6.26%
Interes de ahorros en bancos	206.957	0.87%	249.314.55	0.98%
Servicios cooperativos	1.490.527	6.28%	1.642.644.18	6.45%
Ingresos no operacionales	1.057.350	4.46%	947.763.76	3.72%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	23.727.649	100.00%	25.467.843	100.00%

Valor Económico Distribuido

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados en nuestra estrategia relacionados a una generación de valor compartida, se entregaron los siguientes flujos de efectivo a nuestros grupos de interés:

	2014 (US\$)	% PARTICIPACIÓN	2015 (US\$)	% PARTICIPACIÓN
Pago a inversionistas y ahorristas	7.004.545	35.97%	7.857.012.46	36.74%
Pago a acreedores	506.675	2.60%	504.343.35	2.36%
Pago a proveedores	2.118.947	10.88%	1.935.683.84	9.05%
Administración pública	2.491.261	12.79%	2.376.591.23	11.11%
Colaboradores	3.571.898	18.34%	3.831.683.69	17.92%
Operación del negocio	3.732.905	19.17%	4.823.154.31	22.55%
Comunidad y medio ambiente	46.540	0.24%	57.798.31	0.27%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	19.472.771	100.00%	21.386.267	100.00%

Perfil de los colaboradores

Nuestros colaboradores son quienes poseen las capacidades, habilidades y conocimientos necesarios para hacer bien las cosas en cada uno de sus puestos, por este motivo son el motor que dinamiza a la familia CACPECO, producto del trabajo de personas que sirven con excelencia y honestidad a otras personas, se refleja en la cultura organizacional que promovemos mediante nuestra diaria labor; para evidenciar esta visión y lograr un talento humano comprometido con los valores institucionales, desarrollamos la mejora continua con estándares éticos y en igualdad de oportunidades, constantemente motivados en proporcionar un clima laboral sano.

En este apartado exponemos el perfil de nuestro equipo humano que, al cierre de 2015 estuvo compuesto por 182 colaboradores.

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

EDAD ¹			
	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
Corporativo	52%	56%	1%
Negocios	37%	33%	1%
Edad promedio	30 años		

CONTRATOS			
	Prueba	Plazo Fijo ²	Indefinido
Mujeres	2	8	117
Hombres	-	3	52
Total		182	

G4-PR5

En el siguiente gráfico, se evidencia un manejo más eficiente en relación al año anterior en la gestión de las quejas y reclamos, habiéndose resuelto y cerrado en el año el 93% de los casos atendidos:

RESOLUCIÓN DE CASOS

G4-PR5

La Cooperativa mantiene un total de 15 agencias y dos oficinas especiales distribuidas en la zona central del País:

SOCIOS POR PROVINCIA

G4-FS13

Crecimiento sustentable de la familia CACPECO

Durante este año, a pesar de haber sido amenazados por la reactivación del volcán Cotacachi, la familia CACPECO fue merecedora de la confianza de 9.618 nuevos socios.

CRECIMIENTO DE SOCIOS

G4-FS14

Si bien la zona de mayor presencia de nuestros socios sigue siendo Cotacachi con el 70% de participación, se evidencia un incremento de tres puntos porcentuales en las provincias de Chimborazo y Los Rios.

SOCIOS POR ZONA GEOGRÁFICA

DISTRIBUCIÓN SOCIOS POR GÉNERO

G4-LA2, G4-LA13

Las remuneraciones y beneficios sociales se extienden a todo el personal, sin discrimen de género, de cargos o de regiones; así también, nuestro afán en brindar condiciones favorables a los colaboradores y sus familias, nos ha llevado a entregar los siguientes beneficios extras, a partir del año de permanencia en la Institución:

- Seguro de vida, médico y mortuario:** La Cooperativa aporta con el 50%, contratado con una reconocida aseguradora del País.
- Bono por Aniversario:** Se retribuye con un incentivo monetario a los colaboradores cuando la Institución celebra un año más.
- Bono de Cumplimiento de metas anuales:** El Consejo de Administración premia el esfuerzo adicional con un bono de cumplimiento.
- Fondo de Retiro:** Constituye un ahorro mensual del 5% de la remuneración del colaborador, al que se suma un 5% adicional otorgado por la Cooperativa con el objeto de ser entregado al colaborador cuando deje de prestar sus servicios.
- Subsidio de Antigüedad:** A partir de cinco años en la Institución, el colaborador recibe el 2% adicional mensual de su remuneración por año trabajado.
- Tarjeta de Comisariato y Farmacias:** Se mantiene un convenio para descuentos de consumo con un comisariato y cadena de farmacias de la localidad.
- Plan de telefonía celular:** Se mantiene un plan corporativo con descuento en roles de pago.
- Refrigerio:** Se otorga un valor adicional por día laborado.
- Bono de Vacaciones:** Se entrega un aporte por cada periodo gozado.

COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE					
N° BENEFICIADOS	CIUDAD / PARROQUIA	ZONA		IMPACTOS	ENFOQUE DE SUSTENTABILIDAD
		URBANA	RURAL		
18.000	Latacunga Salcedo La M... Quev...	X	X	Ante la amenaza de erupción del Volcán Cotopaxi, desplegamos	Orientamos a la ciudadanía a cuidar la vida y la de sus familias
SOCIAL Y CULTURAL					
N° BENEFICIADOS	CIUDAD / PARROQUIA	ZONA		IMPACTOS	ENFOQUE DE SUSTENTABILIDAD
4.383	Todas las agencias de la zona Sierra	X	X	Aportamos a la conservación de nuestras tradiciones culturales, con la realización de tres conciertos de música sacra y uno en homenaje a la ciudad de Ambato. Así como el apoyo a las costumbres locales, expresiones étnicas, a través del suministro de implementos, herramientas y presencia en las festividades típicas, como el compartir de la Colada Morada y Navidad.	Cumplimos con la política de conservar nuestras tradiciones, valores y manifestaciones diversas que configuran la identidad nacional, pluricultural y multiétnica.
230	Morona Latacunga Salcedo Chambo			... las áreas productivas, así como la conservación del Medio Ambiente,	... prácticas y programas sociales de CACPECO.
DEPORTE					
N° BENEFICIADOS	CIUDAD / PARROQUIA	ZONA		IMPACTOS	ENFOQUE DE SUSTENTABILIDAD
505	Latacunga Saquisilí Riobamba Chambo Quito	X	X	Apoyo al deporte de ligas barriales de los diversos cantones, a través de la dotación de uniformes e implementos deportivos.	Fomentamos la práctica deportiva en los jóvenes y niños de los sectores populares de la ciudad, sin necesidad de que sean nuestros socios, apoyamos a las Ligas Barriales en el fomento del deporte en las clases socio económicas menos favorecidas.
125	Latacunga			... años, enseñar y orientar a los niños hacia su formación integral.	... cuidado.

En este apartado exponemos los impactos limitados que generamos en el ámbito ambiental, al ser una organización de servicios financieros. No obstante, el compromiso que tenemos con el planeta nos empuja a ir más allá de lo que nos corresponde.

El sistema de gestión ambiental está afianzado en nuestro programa "Oficina Verde" que responde a los siguientes campos de acción:



**G4-DMA, G4-EN4
MANEJO RESPONSABLE DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

La energía eléctrica es uno de principales insumos para poder brindar un servicio de calidad a los socios, por ello hemos implementado acciones puntuales para su uso eficiente:

- Reemplazo de sistemas de iluminación en las Agencias por tecnología led.
- Consejos prácticos para el uso eficiente de la energía.

Recurso	Consumo anual	
	2014	2015
Energía eléctrica (MWh)	298	327
(GJ)	1074	1177

En 2015, el consumo de energía eléctrica se incrementó en 29 MWh. Parte de ese aumento se debió a los trabajos de cambio de imagen que se efectuaron en su mayoría en horario nocturno y fines de semana; otro factor preponderante ha sido la ampliación del espacio físico y área útil de las agencias que fueron remodeladas.

**G4-EN6, G4-EN7
Reducción del consumo energético**

Pese al incremento global del consumo de energía eléctrica, se destacan Agencias que, gracias a una gestión adecuada y a la aplicación de las recomendaciones, han logrado bajar su consumo eléctrico; es el caso de Sigchos con una reducción de 3.9 MWh, Matriz con 2.1 MWh y la Oficina Especial con 1.6 MWh.

**G4-DMA, G4-EN8
MANEJO RESPONSABLE DEL AGUA**

La importancia del agua en el desarrollo de la vida en el planeta y la disminución de las reservas naturales, hace que CACPECO implemente buenas prácticas de manejo de este recurso, enfocadas a un consumo racional de este elemento vital.

Si bien el agua no constituye un insumo para el desarrollo de nuestros productos o servicios, la utilizamos para actividades cotidianas, principalmente de aseo personal y de las Agencias. Mediante un manejo responsable del agua, trabajamos, día a día, para generar consciencia en los colaboradores y sus familias.

Recurso	Consumo anual	
	2014	2015
Agua (m³)	1.247	1.308

Es importante considerar que el incremento de consumo de agua en 2015, en parte se debió al proceso de adecuaciones que atravesaron las Agencias, ya que constituye un recurso que se requiere en gran cantidad en obras civiles.

**G4-DMA, G4-EN1, G4-EN2
MANEJO RESPONSABLE DEL PAPEL**

Se cuantificó por primera ocasión un peso de 1.682 Kg. de material empleado para embalaje en logística y envíos de suministros a las Agencias, principalmente sobres cartones y cintas. El próximo período, estaremos en capacidad de contrastar variaciones al respecto.

El consumo de papel pre-impreso en formatos utilizados para el otorgamiento de productos y servicios también se cuantificó por primera vez y se obtuvieron 57 formatos. Asimismo, consumimos papel blanco, que viene de fuentes renovables y cuentan con etiquetas ecológicas.

Nuestro principal insumo es el papel y, en este marco, emprendemos iniciativas encaminadas a tener un consumo responsable. Recomendamos imprimir a doble cara siempre que sea posible, utilizar hojas recicladas y una vez que son descartadas, ingresan a nuestro sistema de separación en la fuente. En 2015 consumimos 4.657 kg. de papel.

**G4-DMA, G4-EN25
MANEJO RESPONSABLE DE RESIDUOS SÓLIDOS**

EFLUENTES Y RESIDUOS

Mediante la aplicación del sistema de separación de residuos en la fuente, podemos realizar una clasificación inicial de todo lo que generamos en las actividades diarias. Así, separamos

3.- Parte III: Información complementaria

En esta última parte de la memoria, se recoge fundamentalmente toda la información de cifras, balance social, estados financieros, índice de contenido GRI G4, índice de aspectos no materiales.

INFORME DE BALANCE SOCIAL

En 2015 CACPECO da a conocer las cifras de Balance Social que se han producido en razón de su actividad socio-económica, en función de los Principios Cooperativos que rigen la institucionalidad, derivándose de estos, la toma de decisiones en la productividad y eficiencia de la Cooperativa.

Con los datos extraídos de nuestro Sistema Integrado de Gestión, la Cooperativa dispone de la información referente a sus recursos humanos y de los sectores con los cuales tiene relación, para poder informar regularmente y de forma adecuada a sus socios y público en general, el desempeño social que cumple la Institución.

PRIMER PRINCIPIO: MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

Dimensión 1: Apertura Cooperativa

Para integrar la familia CACPECO como socios-dueños es necesario US\$25, de este monto: US\$10 van a Ahorros a la Vista y US\$15 a Certificados de Aportación, con lo cual pueden elegir y ser elegidos para integrar la Asamblea General de Representantes y luego a los Consejo de Administración y Vigilancia. A diciembre de 2015, contamos con 167.792 socios y clientes.

Dimensión 2: Gestión de Socios

Reportamos el total de socios, es decir, aquellos que tienen Certificados de Aportación.

Agencias	2014				2015				Instituciones	Total General		
	Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres					
	Número	Prom. edad	Número	Prom. edad	Número	Prom. edad	Número	Prom. edad				
Matriz	12,791	41	15,725	42	28,516	13,634	42	16,374	43	30,008	224	30,232
La Maná	4,747	42	6,029	42	10,776	5,000	42	6,288	43	11,288	169	11,457
Pujilí	2,634	41	3,608	43	6,242	2,801	41	3,758	44	6,559	109	6,668
Saquisilí	3,077	40	4,279	41	7,356	3,299	40	4,433	41	7,732	119	7,851
Quevedo	6,070	42	9,258	43	15,328	6,526	42	9,698	43	16,224	41	16,265
Salto	3,151	39	3,700	40	6,851	3,350	40	3,911	40	7,261	250	7,511
Valencia	2,101	41	3,368	42	5,469	2,266	41	3,670	42	5,936	53	5,989
Quito	2,364	41	3,170	41	5,534	2,616	42	3,486	41	6,102	4	6,106
Moraspungo	1,096	40	1,840	42	2,936	1,239	41	2,060	43	3,299	52	3,351
Riobamba Norte	3,750	47	5,399	44	9,149	3,810	48	5,468	45	9,278	64	9,342
Chambo	1,163	39	1,328	40	2,491	1,293	40	1,630	41	2,923	44	2,967
Riobamba Sur	1,183	40	1,502	41	2,685	1,308	40	1,525	40	2,833	5	2,838
Salcedo	1,381	37	1,835	38	3,216	1,514	38	2,009	39	3,523	4	3,527
Sigchos	534	37	1,016	41	1,550	626	38	1,190	42	1,816	10	1,826
Ámbato	-	-	-	-	-	183	53	218	52	401	5	406
Total	46,042	41	49,583	41	108,099	49,465	42	2,057	43	115,183	1,153	116,336

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO (expresados en dólares)				INDICADORES FINANCIEROS			
CÓDIGO	RUBROS	DIC. 2014	DIC. 2015		CACPECO DIC. 2014	CACPECO DIC. 2015	SISTEMA COOPERATIVO NOV. 2015
1	ACTIVOS	175.971.513,72	182.785.931,83	1	CAPITAL		
11	Fondos Disponibles	28.002.428,58	29.757.507,82	1.1	Cobertura Patrimonial de Activos	1303,70%	723,48%
12	Operaciones Interfinancieras	-	-	1.2	Patrimonio Técnico Constituido Vs. Activos Contingentes Ponderados por Riesgo	22,93%	27,27%
13	Inversiones	23.423.519,05	28.138.379,34	1.3	Patrimonio Técnico Primario Vs. Patrimonio Técnico Secundario	19%	0,55%
14	Cartera de Créditos	119.095.183,68	117.087.098,76	2	CALIDAD DE ACTIVOS		
15	Deudores por Aceptaciones	-	-	2.1	Monosidad Bruta Total	4,16%	5,70%
16	Cuentas por Cobrar	1.527.603,30	2.191.700,86	2.2	Monosidad Cartera Comercial Prioritario	6,92%	0,83%
17	Bienes Realizables, Adjudicados por Pago	567.478,72	671.350,09	2.3	Monosidad Cartera Consumo Prioritario	3,48%	5,79%
18	Propiedades y Equipo	2.189.058,28	3.467.241,66	2.4	Monosidad Cartera Inmobiliario	2,80%	2,67%
19	Otros Activos	1.126.242,51	1.470.653,30	2.5	Monosidad Cartera de Microcrédito	4,58%	6,25%
2	PASIVOS	142.515.779,56	145.002.907,83	2.6	Provisiones/ Cartera de Crédito Improductiva	147,60%	129,67%
21	Obligaciones con el Público	127.014.290,13	128.963.463,93	2.7	Monosidad Cartera Comercial Prioritario	187,44%	629,70%
22	Operaciones Interfinancieras	-	-	2.8	Monosidad Cartera Consumo Prioritario	153,35%	124,36%
23	Obligaciones Inmediatas	-	-	2.9	Monosidad Cartera Inmobiliario	236,44%	280,42%
24	Aceptaciones en Circulación	-	-	2.10	Cobertura de Cartera de Microempresa	141,22%	128,57%
25	Cuentas por Pagar	5.180.384,64	6.097.874,29	3	MANEJO ADMINISTRATIVO		
26	Obligaciones Financieras	9.702.754,48	9.205.355,08	3.1	Activos Productivos/Pasivos con Costo	125,92%	127,57%
27	Valores en Circulación	-	-	3.2	Grado de Absorción	57,42%	59,62%
29	Otros Pasivos	618.345,91	736.014,33	3.3	Gastos del Personal /Activo Total Promedio	2,79%	2,15%
3	PATRIMONIO	33.455.734,56	37.783.024,20	3.4	Gastos Operativos /Activo Total Promedio	4,64%	4,35%
31	Capital Social	10.678.833,26	11.532.096,90	4	RENTABILIDAD		
33	Reservas	19.274.966,44	20.865.658,69	4.1	Rendimiento Operativo Sobre Activo -ROA	2,42%	2,23%
34	Otros Aportes Patrimoniales	149.235,20	145.849,87	4.2	Rendimiento Sobre Activo -ROE	14,57%	12,11%
35	Superávit por Valuaciones	1.157.823,26	1.157.823,26	5	LIQUIDEZ		
36	Resultados	4.254.876,40	4.081.595,48	5.1	Fondos Disponibles/Total Depósitos a Corto Plazo	30,11%	30,95%
(4 - 5)	EXCEDENTE DEL PERIODO	-	-	5.2	Cobertura 25 Mayores Depositantes	211,19%	205,97%
	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	175.971.513,72	182.785.931,83	5.3	Cobertura 100 Mayores Depositantes	148,07%	146,54%
				5.4	Liquidez de Primera Línea	50,66%	50,55%
				5.5	Liquidez de Segunda Línea	36,34%	36,96%

ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADO (expresados en dólares)			
CÓDIGO	RUBROS	DIC. 2014	DIC. 2015
5	INGRESOS	23.727.648,68	25.467.862,67
51	Intereses y Descuentos Ganados	22.367.720,55	24.227.009,95
52	Comisiones Ganadas	5.101,79	-
53	Utilidades Financieras	562,46	315,63
54	Ingresos por Servicios	254.607,03	228.656,70
55	Otros Ingresos Operacionales	42.307,08	64.116,63
56	Otros Ingresos	1.057.349,77	947.763,76
59	Pérdidas y ganancias	-	-
4	GASTOS	19.472.772,28	21.386.267,19
41	Intereses Causados	7.511.220,53	8.361.355,81
42	Comisiones Causadas	3.605,36	-
43	Pérdidas Financieras	3.605,36	-
44	Provisiones	1.934.880,25	3.045.259,07
45	Gastos de Operación	7.566.652,92	7.768.257,51
46	Otros Pérdidas Operacionales	13.891,09	31.289,02
47	Otros Gastos y Pérdidas	2.190,18	711,00
48	Impuestos y Participación a Empleados	2.440.311,55	2.159.394,78
	Margen Bruto Financiero	14.863.021,81	15.865.654,34
	GANANCIA DEL EJERCICIO	4.254.876,40	4.081.595,48

G4-32
ÍNDICE DE CONTENIDO DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE - GRI G4 - OPCIÓN "DE CONFORMIDAD" - ESENCIAL
 Placeholder for the GRI Content Index Service Organizational Mark

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos Básicos Generales	Página	Verificación	Descripción general de la información reportada
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	p. 7, 9	-	Declaración del máximo responsable de la organización y su estrategia.
G4-2	p.15, 20	-	Principales efectos, riesgos y oportunidades significativos de la organización
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	p.4	-	Nombre de la organización.
G4-4	p.13	S-HB	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.
G4-5	p.13	-	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.
G4-6	p.13	-	Número de países en los que opera la organización.
G4-7	p.13	S-HB	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.
G4-8	p.13	S-HB	Mercados servidos.
G4-9	p.13	-	Escala de la organización
G4-10	p.39	-	Desglose de empleados de la organización.
G4-11	0% *	-	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos
* CACPECO no cuenta a la fecha con organizaciones sindicales, ni tampoco se han suscrito convenios colectivos en su seno.			
G4-12	p.58	-	Descripción de la cadena de suministro de la organización.
G4-13	p.13 (Nota)	-	Cambios significativos durante el periodo objeto de análisis.
G4-14	p. 20, 24	-	Descripción de cómo aborda la organización el principio de precaución.
G4-15	p.21	-	Listado de iniciativas externas que la organización suscribe o ha adoptado.
G4-16	p.9	-	Listado de las asociaciones y organizaciones a las que la organización pertenece.
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	www.cacpeco.com	-	Listado de las entidades de los estados financieros de la organización.
G4-18	p.10-12	-	Proceso para determinar el contenido de la memoria y el límite de cada aspecto.
G4-19	p.10-11	-	Listado de aspectos relevantes identificados para definir el contenido de la memoria.
G4-20	p.10-11	-	Límite dentro de la organización de cada aspecto relevante.
G4-21	p.10-11	-	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto relevante.
G4-22	p.3 (Nota)	-	Consecuencias de las reformulaciones en memorias anteriores y sus causas.
G4-23	p.3 (Nota)	-	Cambios significativos en alcance y límite con respecto a memorias anteriores.

ACTUALIZACIÓN DE EXPECTATIVAS DE GRUPOS DE INTERÉS A 2016

Proceso de validación/priorización con informantes externos clave de CACPECO

En el marco de este proceso de interlocución y diálogo, se ha buscado recabar información específica y concreta sobre las preocupaciones, expectativas y criterios de informantes clave en relación al desempeño en materia ética, social y ambiental de la Cooperativa CACPECO de acuerdo a su proveniencia. En este caso los participantes, fueron representantes de stakeholders de la Cooperativa sin intereses específicos en la misma. A este efecto, en este proceso participaron perfiles de diversos orígenes para determinar precisamente la existencia de elementos diferenciadores entre los mismos.

Para llevar a cabo este proceso y tomando en cuenta consideraciones de agenda de los informantes clave y otros grupos de interés externos de la Cooperativa, se optó por no desarrollar un taller, tal y como se lo planificó inicialmente. Éste fue reemplazado por la realización de entrevistas personalizadas, junto con el envío de encuestas electrónicas. Se procedió a sistematizar los resultados obtenidos.

A continuación, se presenta a detalle los informantes consultados y los diferentes mecanismos de interlocución empleados:

INFORMANTE	OCUPACIÓN	MECANISMO DE INTERLOCUCIÓN	FECHA
Informante 1	Microempresario / docente jubilado	Entrevista personal	19/01/2016
Informante 2	Empresaria	Entrevista personal	19/01/2016
Informante 3	Industrial	Entrevista personal	19/01/2016
Informante 4	Abogado externo Funcionaria pública SRI	Entrevista personal	19/01/2016
Informante 5	Microempresario	Entrevista personal	19/01/2016
Informante 6	Docente universitario	Entrevista personal	19/01/2016
Informante 7	Concejal GAD Latacunga	Entrevista personal	19/01/2016
Informante 8	Escritor	Entrevista personal	19/01/2016
Informante 9	Ex empleada de la Cooperativa, funcionaria de Coop. Guaranda	Correo electrónico	19/01/2016
Informante 10	Ex empleado de la Cooperativa, capacitador	Correo electrónico	18/01/2016
Informante 11	Abogado externo	Correo electrónico	15/01/2016



SU OPINIÓN NOS PERMITE MEJORAR

Por favor, marque con una X sus criterios:

¿En qué formato le gustaría recibir esta Memoria?

- Correo electrónico
- Disponible en nuestra página: www.cacpeco.com
- Información impresa
- Medio magnético (CD)
- Otro, especifique: _____

¿Cómo calificaría a esta Memoria?

- Contenido (claridad y transparencia):
 Muy Bueno Bueno Regular Malo
- Diseño gráfico:
 Muy Bueno Bueno Regular Malo
- Extensión (cantidad de información):
 Adecuada Demasiada Muy Poca

¿Ha contribuido esta Memoria a que usted conozca mejor la gestión y resultados de CACPECO en el Ecuador?

- Totalmente
- Mucho
- Poco

¿Cuál es su relación con CACPECO?

- Socio / Cliente
- Directivo / Colaborador
- Proveedor
- Colega de otra Cooperativa o institución financiera
- Funcionario de Organismos de Control
- Representante del Sector Público
- Representante de Organizaciones No Gubernamentales
- Representante de Medios de Comunicación
- Persona particular
- Otra, detalle: _____

Agradecemos sus datos:

Nombre y apellido: _____
 Correo electrónico: _____

La Memoria de Balance Social y Sustentabilidad anteriormente tratada de la entidad Cacpeco Cooperativa de Ahorro y Crédito del país de Ecuador, es como se puede apreciar en la denominación, de las que defienden en el título la utilización del término Balance Social. Este término es utilizado en la denominación de éstos informes en Suramérica y Centroamérica, en Europa no se suele usar en las denominaciones de los informes, aunque en el interior si vaya el mismo en una parte con todas sus cifras y datos.

Este documento de Cacpeco refleja el desempeño en materia de sostenibilidad de la entidad. Ha sido elaborada de conformidad con la Guía G\$ del Global Reporting Initiative (GRI).

El modelo utilizado en esta entidad, que es una cooperativa, es una vertiente del Balance Social Cooperativo, este modelo está alejado de los modelos contables tradicionales o patrimoniales, por lo tanto es un modelo no contable que incorpora el enfoque de la Contabilidad por Objetivos y presenta la información a través de indicadores socioeconómicos.

Enfoque de la Contabilidad por Objetivos:

Resulta necesario que las cooperativas, al cierre de cada ejercicio, realicen su planificación socioeconómica y elaboren un presupuesto social para el período siguiente. Esto les permite conocer de antemano las posibilidades con que cuentan y los compromisos que adquieren en el plano social. A esto se denomina responsabilidad social asumida. Los programas sociales indican en forma literaria qué se va a realizar, y los presupuestos sociales establecen una asignación monetaria para la ejecución de cada uno de ellos. Con este enfoque es posible evaluar el desempeño de la cooperativa, comparando las metas propuestas o planificadas con la gestión social desarrollada y los resultados obtenidos.

Medición a través de Indicadores Socioeconómicos:

El Modelo propuesto se basa en la medición del cumplimiento de los Principios Cooperativos a través de indicadores socioeconómicos cuantitativos y cualitativos.

CAPÍTULO 4
CONCLUSIONES, FUTURAS LINEAS DE INVESTIGACIÓN
Y VALORACION PERSONAL

4.1. Conclusiones.

En el apartado de conclusiones no he de perder de vista sobre lo que establecí al comienzo de la realización de este trabajo, que objetivos pretendía al iniciar el mismo, situarnos hasta donde he llegado y futuras líneas del investigación.

El primer objetivo pretendido era el conocer los orígenes del Balance Social, los antecedentes históricos nos proporcionan una primera toma de contacto con la materia y que debido a sus comienzos muy distintos geográficamente en todo el mundo, hemos descubierto que allí donde se inició primeramente la elaboración de los mismos por parte de las empresas, es donde son más desarrollados y muy completos los balances sociales en la actualidad, este es el caso de América del Sur. De forma opuesta y refiriéndonos a España, país donde se introdujo la elaboración de balances sociales muy tarde, comprobamos que en la mayoría de las empresas los mismos no son muy completos ni complejos, y su desarrollo e implantación ha sido muy lento, además considero desde mi punto de vista que en España se realizan más bien de “cara a la galería”, sin un profundo análisis y sin un sentido de retroalimentación para la empresa. En la mayoría de las ocasiones buscan dar publicidad a las acciones sociales más bien “para parecer” y no “para ser”.

De forma amplia y destacada he tratado de conceptualizar el Balance Social con el apoyo de diversos autores. He partido de la consideración del Balance Social como instrumento para medir y evaluar de forma clara y precisa los resultados de la aplicación de la política social de la empresa. El balance social es la recogida de los efectos que tiene la actividad de una organización en todo lo relativo a lo social.

El objetivo planteado del estudio de los tipos de Balance Social, junto con los ejemplos prácticos recogidos en el trabajo, nos aporta que para que una empresa sea socialmente responsable, ha de cumplir con la normativa vigente e implantar diversas acciones sobre su estrategia de forma voluntaria, estas acciones dan paso a los informes de responsabilidad que están dentro de la denominada Contabilidad Social. Por todo ello, la contabilidad no es únicamente para las operaciones de unidades económicas individuales, sino que aparece una nueva contabilidad, la contabilidad social, que recoge la información social como el gobierno, consumidores, inversores y los grupos de interés.

Una conclusión muy importante a la que he llegado es que un sistema de información empresarial tanto interno como externo, es decir, para dentro de la organización y para lo externo de la organización, esta información empresarial serian los Balances Sociales, los cuales debería ser auditados por una entidad externa.

En el momento de plasmar los ejemplos prácticos de balance social expuestos en el trabajo, he descubierto que la información suministrada por las empresas deberían ser comparables, esta es una gran dificultad, ya que la

objetividad es un problema en las mediciones sociales e igual de difícil es el establecer criterios uniformes de medición y valoración. Una gran dificultad para realizar análisis y estudios de balances sociales de distintas empresas es la falta de homogeneidad en la información entre los mismos. Esto hace que sea muy difícil obtener conclusiones y comparaciones entre las empresas.

El Balance Social se puede observar desde dos puntos de vista, desde el punto de vista social, su importancia es que es una radiografía de la empresa que muestra su aspecto más humano y social, y además proporciona información para que la misma sea evaluada en cuanto a sus logros sociales y humanos, y así analizar su contribución al desarrollo social del entorno; y desde el punto de vista económico, la importancia del Balance Social, es que nos aporta información para conocer realmente el avance económico, en cuanto a salarios, mejora de condiciones de vida,...etc., pudiéndolo analizar por sector o actividad de las empresas, por zonas geográficas, regiones, etc...

A lo largo de este trabajo he tratado de exponer la importancia de la elaboración de balances sociales por parte de las empresas, para la elaboración de los mismos y de forma práctica se ha de contar con la implicación de todas las personas que conforman la organización. Y se hace imprescindible que las empresas y las autoridades públicas promuevan el desarrollo de los mismos en las empresas.

Al balance social debería darse más importancia en España, esto evitaría muchos fracasos empresariales y a su vez retrocesos económicos.

Es importante que el balance social forme parte de itinerarios formativos de los futuros emprendedores, no se entiende que se imparta formación a emprendedores y no se les muestre ningún contenido sobre la Responsabilidad Social Corporativa y sobre la elaboración de Balances Sociales en las empresas que pueden llegar a tutelar.

4.2. Futuras líneas de investigación.

Como futuras líneas de investigación las sitúo para un sector que es el financiero o bancario, ya que de todos son conocidas la pérdida de confianza, transparencia y cercanía que los ciudadanos tienen respecto a este sector.

La sociedad reclama cada vez más que las empresas sean más responsables e implicadas. Por ejemplo en las entidades financieras la sociedad busca que tengan prácticas financieras transparentes, con fines éticos y sociales. Caminamos a un mundo en el sector financiero en que las organizaciones centradas únicamente en la maximización de beneficios queden desfasadas, la sociedad busca transparencia en el sector financiero, por ello, las entidades que sepan asumir este papel serán las que tengan éxito en el futuro. Por ello, las entidades financieras para garantizar su supervivencia tienen que buscar nuevas formas para obtener buena imagen pública, mejorar la misma, respondiendo a las necesidades que precisen los ciudadanos.

Es importante que las entidades financieras publiquen sus acciones sociales y sus compromisos y se esfuercen en informar a sus grupos de interés, pero también es muy importante además de que la misma sea muy transparente, la generación de confianza entre los diferentes grupos de interés. La confianza es uno de los pilares fundamentales de la banca, y como ya conocemos en estos últimos años, dicho valor está por los suelos desde el punto de vista del ciudadano, urge un cambio, por ello, lo expresado anteriormente y relacionado con la competitividad, las primeras entidades financieras que encuentren la fórmula para generar transparencia y confianza en los ciudadanos serán las que partan con ventaja en el nuevo escenario, si es que las mismas quieren que exista el mismo, ya que se precisa un nuevo escenario para asegurar su supervivencia.

Es destacable, que en un mundo que nos lleva abocados al uso continuo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC`s), y que el sector bancario está desarrollando de forma globalizada, abandonando la cercanía y trato personal con el usuario. En relación con ello, la semana pasada el Presidente de Bankia, expuso en una conferencia, que la entidad va a desarrollar una doble vía, una para los usuarios de las TIC`s y otra vía para el usuario que busca el trato personal y cercano. Con esto, ¿estaremos en una nueva orientación por parte de alguna entidad financiera con el fin de tener éxito a medio plazo?, ¿podrán mantener la rentabilidad del negocio con esta doble vía de atención al usuario?... el tiempo les quitará o les dará la razón, pero desde mi punto de vista, todo aquel servicio al usuario que se le proporcione de la forma que el precise, el mismo será satisfactorio y transparente para el usuario, generará afinidad y confianza con la entidad, y como consecuencia de ello atraerá clientes, algo que en los tiempos que corren en el sector bancario y financiero está por los suelos.

4.3. Valoración personal.

Como punto de partida de mi valoración personal sobre la realización de este trabajo, es necesario en primer lugar retrotraerme a las inquietudes que se generaron en mi, en el momento de elección del tema del trabajo en si, como al proceso de realización y por último la finalización satisfactoria y reconfortante que en cuanto a conocimientos nuevos y sensaciones me ha transmitido el camino recorrido en su realización.

Como ya comenté anteriormente, en el momento de elegir el Trabajo Fin de Grado, me proporcionaron el listado de los temas de TFG propuestos por el equipo docente y que habían quedado libres. Empecé a darle vueltas, valorando unos temas y otros, la verdad que al principio tenía dudas sobre cual decantarme. Para realizar la elección comencé a buscar información sobre los temas que me atraían de los propuestos, y una vez consultada información, elegí el tema que he presentado.

Llegados a este momento, quiero transmitir como evaluación propia de la elección, que a pesar de los miedos iniciales de enfrentarme a un tema que no conocía, a medida que empecé a trabajar en el mismo a la vez que empezaba a conocer conceptos y materiales, el simple nuevo conocimiento me atrajo a caminar sobre la materia.

El viaje por la materia para plasmarla tanto la parte teórica como la práctica ha resultado ser muy satisfactoria y ha contribuido a que realizar el trabajo como proceso, y descubrir en este proceso la materia del Balance Social en la empresa, ha constituido una generación de inquietud en el conocimiento que antes no tenía, impulsando a medida que lo realizaba el ir avanzando en el mismo.

En cuanto al trabajo en si, lo he diseñado para que sea una primera toma de contacto con la materia tratada, sencillo en su planteamiento teórico y sencillo en las exposiciones de los supuestos de empresas tratadas. No es un trabajo de gran profundidad, sino más bien es un trabajo que con la lectura del mismo, sirva para generar curiosidad sobre la materia, desde unos conocimientos mínimos.

A modo, de conclusión mi valoración personal es muy satisfactoria, ya que hacia bastante tiempo que no realizaba trabajos de este tipo, no investigaba como he investigado sobre una materia, y todo ello, ha resultado muy gratificante personalmente.

Por último no me puedo olvidar agradecer al compañero de este viaje, y tutor del mismo D. José Luís Ruíz Zapatero, su predisposición, teniendo en cuenta mis limitaciones debido por la distancia de residencia y por la compatibilidad con mi trabajo profesional, y también por los análisis realizados por su parte al trabajo en su realización, reconducción de las cuestiones y materia tratada, y sobre todo por motivar e impulsar con sus apreciaciones.

LISTADO DE ILUSTRACIONES CONTENIDAS EN EL CAPITULO 3

- Ilustraciones del Informe Anual 2015 de Petronor (de la pág. 38 a la pág. 43)
- Ilustraciones del Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad 2015 de Asepeyo (de la pág. 45 a la pág. 52)
- Ilustraciones del informe Anual 2016 de BBVA (de la pág. 56 a la pág. 65)
- Ilustraciones del Balance Social y Ambiental 2007 de Petrobras (de la pág. 68 a la pág. 79)
- Ilustraciones de la Memoria de Balance Social y Sustentabilidad 2015 de Cacpeco (de la pág. 81 a la pág. 88)

BIBLIOGRAFIA

BLOMQUIST, K. (1997): “Desarrollo del balance social en las cooperativas”, Revista de la Cooperación Internacional, Nº 1, pp. 115-125.

Dr. SANTIAGO GARCIA ECHEVARRIA (1978) “El Balance Social en la gestión empresarial”, Esic – Markel. Enero-abril 1978.

MC RODRIGUEZ DE RAMIREZ (2013), “Balance Social ABC de una herramienta clave para la rendición de cuentas”. Editorial Errepar.

CABRA DE LUNA, M.A. (2001): “Propuesta de balance social para fundaciones”, en Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, CIRIEC-España, noviembre.

COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL (2002): “Dictamen del Comité Económico y Social sobre el Libro Verde”, Diario Oficial de las Comunidades Europeas, 27/5/2002.

GARRIDO BUJ & RODRIGUEZ CARRASCO (1980), “Contabilidad Social: Modelos y Técnicas”. Economía Industrial. Abril 1980.

CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA (2001): “Resolución del Consejo de 3 de diciembre de 2001 relativa al seguimiento del Libro Verde”, Diario Oficial de la Unión Europea, DOC 86 de 10/IV/2002.

CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA (2003): “Resolución del Consejo de 6 de febrero de 2003 relativa a la responsabilidad social de las empresas”, Diario Oficial de la Unión Europea, 18/II/2003, 2003/C 39/02.

MUGARRA, A. (1996): El Balance Social aplicado a las Cooperativas, Tesis Doctoral, Universidad de Deusto.

DANGERFIELD, A (1979): “Informe Social de Empresa”. Document S.A. 1979 Barcelona.

- MUGARRA, A. (2001): Responsabilidad y Balance Social hoy en día: Un reto para las Cooperativas, Universidad de Deusto.
- KELLER REBELLON, R & RODES BIOSCA, J (1981): "Balance Social y mejora e la productividad de la empresa". Madrid 1981.
- MARQUES, E (1981): " De la Contabilidad Financiera a la Contabilidad Social". Madrid 1981.
- MUGARRA, A. (2003): Responsabilidad Social y Balance Social hoy en España, Universidad de Deusto.
- GARCIA ECHEVARRIA, S (1982): "Responsabilidad Social y Balance Social de la Empresa". Fundación Mapfre. 1982 Madrid.
- MUGARRA, A. (2006): Balance Social y Responsabilidad Social en las empresas de economía social, Universidad de Deusto.
- ANSHEN, M (1974): "Managing the Socially Responsible Corporation". 1974
- OIT, Manual de Balance Social (2001), Medellín, Colombia.
- ANSHEN, M (1980): "Strategies for Corporate Social Performance". 1980
- CRACOGNA, D (1980): "El Balance Social de la Empresa". Administración de empresas. Julio 1980.
- ACKERMAN, R (1976): "Responsiveness Modrn Dilemma". 1976.
- PARRA LUNA, F (1980): "Balance Social y Progreso Empresarial". Circle. Madrid 1980.
- MAS MONTAÑES, E (1981): "El Balance Social de las instituciones financieras: La experiencia del Banco Bilbao". Madrid 1981.
- DIERKES, M (1985): "Balance Social: Teoría y práctica. 1985.
- ORTIGUEIRA BOUZADA, M (1979): "La gestión social de la empresa". Lecturas de introducción a la economía de empresa. Ed. Pirámide. 1979.

Consultas de web información Balances Sociales de las Empresas:

Petronor: <http://petronor.eus/es/>

Asepeyo: <https://www.asepeyo.es/>

BBVA: <https://www.bbva.com/es/>

Petrobras: <http://www.petrobras.com.br/en/>

Cacpeco: <http://www.cacpeco.com/>