



Suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros: Desempeño Social

**Para su utilización con la *Guía para la
Elaboración de Memorias de
Sostenibilidad 2002 del GRI***

Noviembre de 2002

© GRI (2002)

La versión en español del Suplemento para el Sector Financiero: Desempeño Social ha sido realizada por la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).

CECA es Organisational Stakeholder del GRI y coordina la participación de varias Cajas de Ahorros en el Proceso Piloto para este Suplemento Financiero. Estas Cajas de Ahorros son las únicas entidades españolas que participan en este Proceso."



Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA)

C/Alcalá,27 28014 Madrid

34 91 596 50 00

www.ceca.es



Autores principales

SPI-Finance 2002 (en adelante ‘el proyecto’) es un proyecto internacional emprendido por un grupo de proyecto compuesto por diez entidades financieras: Co-operative Insurance, Credit Suisse Group, Deutsche Bank AG, Development Bank of Southern Africa, Rabobank, Swiss Re, The Co-operative Bank, UBS AG, Westpac Banking Corporation y Zürcher Kantonalbank. Los indicadores incluidos en el presente suplemento que son específicos del sector del seguro han sido desarrollados por Insurance Outreach Group (véase Anexo 1). E2 Management Consulting Inc. ha trabajado como directora del proyecto.

Desde finales de 2002 en la página web de SPI-Finance (www.spifinance.com) se puede encontrar un amplio informe definitivo. Dicho informe incluye explicaciones más pormenorizadas, así como ejemplos de indicadores y opiniones de las partes interesadas. El proyecto SPI-Finance 2002 y su informe definitivo son independientes del GRI y de su suplemento. Sin embargo, las definiciones de los indicadores utilizadas en el informe de SPI-Finance y en este suplemento son idénticas.

Contacto

Para cualquier pregunta o comentario sobre este suplemento y sobre su utilización como parte del marco GRI, rogamos se pongan en contacto con:

Secretaría del GRI

Teléfono: +31(0)20 531 00 00

E-mail: guidelines@globalreporting.org

Web: www.globalreporting.org

Prefacio

El GRI se complace en presentar la versión piloto del Suplemento del Sector de Servicios Financieros sobre el Desempeño Social. Este documento ofrece una serie de indicadores suplementarios de desempeño social para su utilización de forma conjunta con la *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI 2002* ('la Guía'). Los indicadores han sido identificados como particularmente relevantes para el sector de los servicios financieros a través de un amplio proceso mantenido con múltiples partes interesadas convocadas por GRI y SPI-Finance. SPI-Finance es un grupo de proyecto de entidades financieras de Australia, Alemania, Países Bajos, Sudáfrica, Suiza y el Reino Unido.

En el 2001, el GRI lanzó sus programas de suplementos como respuesta a los comentarios y observaciones recibidas sobre la importancia de una guía sectorial específica elaborada en base a la Guía. Estos suplementos incluyen cuestiones particulares y esenciales para la elaboración de memorias e informes en un determinado sector, pero pueden no aparecer en la Guía ya que son relevantes principalmente para un espectro particular de organizaciones informantes. La combinación de la Guía y de los suplementos, como los suplementos correspondientes a los Servicios Financieros/Desempeño Social, servirá para apoyar la comparabilidad de las organizaciones informantes tanto entre diferentes sectores como dentro del contexto de su propio sector. Este suplemento complementa, pero no sustituye, la sección de la Guía sobre los indicadores de desempeño.

La presentación de este documento y del Suplemento para el Sector de los Tour-operadores, representa el primer paso en el desarrollo por parte del GRI de un conjunto completo de guías sectoriales. Estos suplementos serán desarrollados a lo largo de los próximos años utilizando los procesos con múltiples partes interesadas convocadas a través del GRI. Los suplementos están dirigidos a complementar la Guía, y exponen las medidas de desempeño de importancia específica para un determinado sector. La Guía sigue siendo el punto de partida para cualquier organización que pretenda utilizar el marco de elaboración de memorias e informes del GRI. Las condiciones para la elaboración de memorias "en conformidad" con lo señalado en la Guía 2002 permanecen invariables con independencia de si se aplican los suplementos o no. A largo plazo, el consejo de administración del GRI seguirá con la integración de los productos del GRI de tal forma que se maximice la utilidad y la eficiencia para los usuarios del marco de elaboración de memorias del GRI.

Este suplemento se presenta como versión piloto a los efectos de adaptarse a la nueva estructura del proceso aplicable a los documentos del GRI aprobados por el Consejo de Administración del GRI. De acuerdo con el proceso del GRI los documentos en preparación por parte de los grupos de trabajo

son publicados primero como borradores para su consulta y examen. A continuación, cuando el documento ha alcanzado un nivel de madurez avanzado (normalmente después de un año o más de borradores, consultas y exámenes), el documento es revisado para su publicación como versión piloto. Semejante publicación significa que el documento ha superado un análisis serio y profundo de sus cualidades técnicas (tanto en cuanto a su contenido como a su proceso de desarrollo) y que se encuentra preparado para ser utilizado por las compañías.

Después de la publicación de la versión piloto, el GRI establecerá un proceso de obtención de comentarios y observaciones bajo la supervisión de su Consejo Técnico Asesor para conocer las nuevas enseñanzas que se deriven de su utilización efectiva. En este proceso intervendrán los autores de la memoria y los usuarios para supervisar la reacción que se produzca en el mercado a medida que el suplemento empiece a ser utilizado de forma activa por los usuarios. El proceso estructurado de comentarios y observaciones se centrará principalmente en la interacción entre la Guía y los suplementos. Las primeras experiencias en la utilización de versiones piloto ofrecerán una información de incalculable valor sobre la integración real y práctica de la familia de documentos del GRI. Al final del proceso estructurado de comentarios y observaciones, el Consejo Técnico Asesor presentará sus recomendaciones al Consejo de Administración del GRI y el suplemento será publicado en su versión definitiva. El GRI prevé que este proceso se prolongará hasta el 2004.

Este proceso se encuentra basado en prácticas comunes utilizadas para el establecimiento de otros estándares internacionales y refleja los pasos básicos que han sido aplicados a las directrices del GRI desde 1999. No obstante, debe observarse que las versiones “definitivas” seguirán el ciclo de revisión, comprobación y mejora aplicable a todos los documentos del GRI, con inclusión de la Guía. Al mismo tiempo, el GRI reconoce la necesidad de estabilidad y predictibilidad de dichos productos y se asegurará de que dichos objetivos se mantengan en un justo equilibrio con la innovación.

El GRI recomienda encarecidamente la asimilación y utilización de este suplemento piloto. El aprendizaje a través de la acción ha sido la principal fuerza que ha impulsado la mejora continua en el marco de elaboración de memorias del GRI y de los suplementos sin excepción alguna. El presente documento representa una recopilación de las mejores ideas hasta la fecha, desarrolladas a través del proceso multilateral con las partes interesadas del GRI, sobre los indicadores de desempeño social específicos del sector financiero, y la culminación de un año de trabajo por parte del Grupo SPI y de sus muchos colaboradores.

El GRI expresa su profundo agradecimiento a los miembros de SPI-Finance y a todas las partes interesadas que han participado en el desarrollo de este suplemento. El GRI confía en que los

participantes sigan interviniendo en este proceso y se encuentra abierto a nuevas oportunidades para el desarrollo de suplementos para otros sectores.

Indice

Prefacio	i
Introducción	1
Elaboración de memorias utilizando el marco del GRI.....	1
Aplicabilidad de este documento	2
Metodología y límites del proyecto	2
Visión general del proceso de elaboración del suplemento.....	2
Participación de las partes interesadas	3
Pasos a seguir	4
Contenido del suplemento	5
Indicadores de desempeño social	7
Gestión de la responsabilidad corporativa social	7
Desempeño social interno.....	9
Desempeño frente a la sociedad	11
Proveedores	12
Banca Minorista.....	12
Banca de Inversiones	13
Gestión de Patrimonios	14
Seguros	14
Anexo 1: El Grupo de Proyecto SPI-Finance 2002	16
Anexo 2: Partes interesadas participantes	17

Introducción

Elaboración de memorias utilizando el marco del GRI

El marco de elaboración de memorias e informes del GRI comprende tres conjuntos de documentos. Esta familia de documentos representa en su conjunto un marco amplio de trabajo para la valoración y elaboración de informes y memorias sobre temas económicos, medioambientales y sociales a un nivel organizativo.

- La *Guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI* (la “*Guía*”)
- Suplementos temáticos y sectoriales
- Protocolos técnicos

La *Guía* es el cimiento sobre el cual se encuentran basados todos los demás documentos y expone en líneas generales el contenido básico aplicable mayoritariamente a todas las organizaciones con independencia del tamaño, del sector o de la ubicación. Todas las organizaciones que pretendan elaborar memorias e informes utilizando el marco del GRI deberán utilizar la *Guía* como base para su memoria, apoyándose en los demás documentos del GRI en la medida aplicable. La utilización del marco de trabajo del GRI es voluntaria.

Además de la *Guía*, la familia de documentos del GRI también incluirá un creciente número de suplementos sectoriales como por ejemplo este documento. Aunque el GRI cree que la elaboración de un conjunto básico de *Guías* es esencial para conseguir que la elaboración de memorias sea consistente y comparable entre las diferentes organizaciones, también reconoce que un conjunto genérico de indicadores podría no ser suficiente para aprehender aspectos relativos al desempeño para alcanzar el desarrollo sostenible que son exclusivos y fundamentales para un determinado sector industrial (por ejemplo, los servicios financieros, la minería, el sector de la automoción, el sector farmacéutico). Los suplementos sectoriales serán diseñados para facilitar un conjunto adicional de indicadores para su utilización de forma conjunta con la *Guía* que destaquen las cuestiones específicas que caracterizan un determinado sector industrial.

Este suplemento piloto del GRI ha sido elaborado de forma paralela al trabajo realizado para la *Guía* GRI 2002. Esto explica el solapamiento existente entre los indicadores elaborados por SPI-Finance y los indicadores del GRI. Para una comparación de los indicadores del GRI y del SPI rogamos se remitan al informe definitivo de SPI-Finance 2002 (www.spifinance.com). La organización informante

puede utilizar esta comparación para determinar cuáles son los indicadores básicos del GRI cubiertos por este suplemento.

Finalmente, el GRI está elaborando también protocolos técnicos que ofrecen una guía orientativa sobre diferentes aspectos técnicos de la elaboración de memorias e informes dentro del marco del GRI, incluyendo las expectativas relativas a la medición de indicadores específicos.

Para más información sobre el GRI o para obtener una copia de la *Guía 2002* del GRI u otros documentos del GRI, visiten la página web del GRI en: www.globalreporting.org.

Aplicabilidad de este documento

Este suplemento está destinado a las entidades financieras. Algunos de los indicadores propuestos pueden ser de interés para otras entidades de servicios o instituciones, aunque esto no ha sido todavía contrastado.

Metodología y límites del proyecto

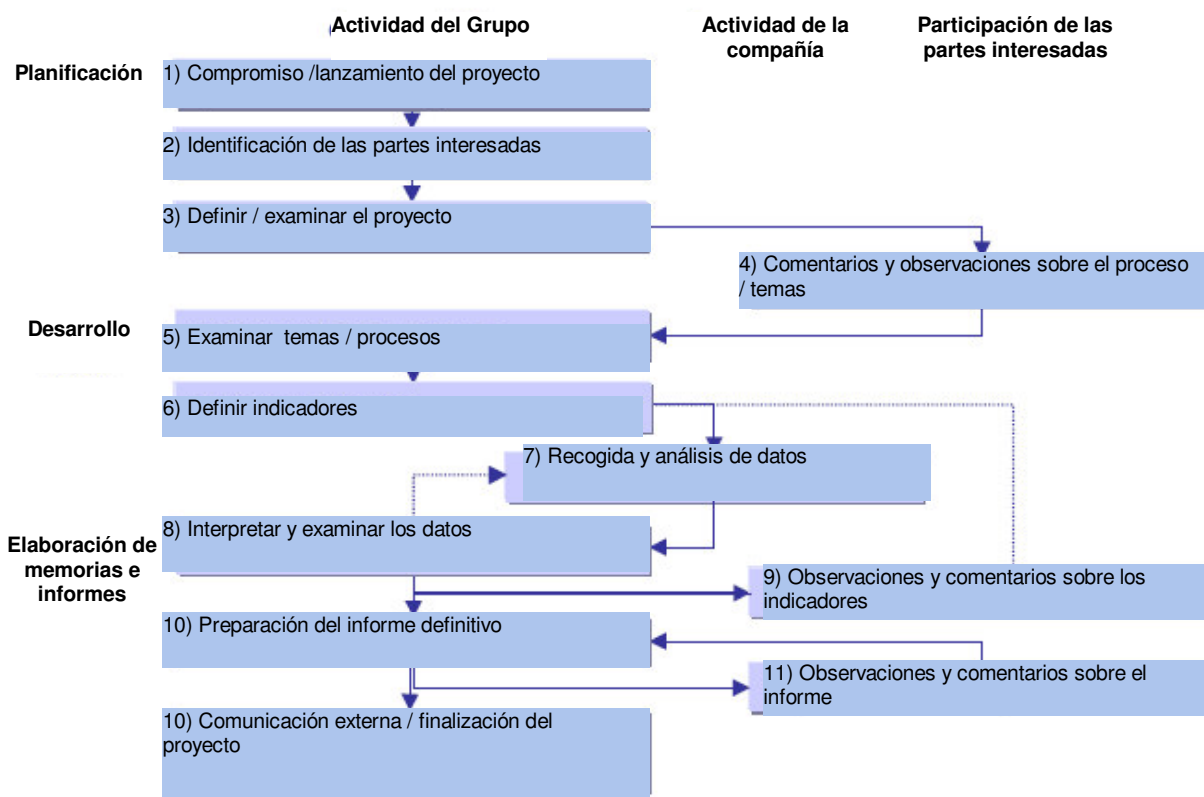
Este suplemento contiene indicadores propuestos de desempeño social para el sector de servicios financieros. En el futuro será necesario analizar y posiblemente revisar este suplemento sobre la base de la experiencia obtenida a través de la aplicación de este marco de indicadores.

El proyecto ha sido diseñado por entidades financieras en estrecha cooperación con el GRI. Dentro de un amplio proceso de consultas, las partes interesadas han sido invitadas a efectuar comentarios sobre el contenido y los resultados. El proyecto y el GRI han hecho grandes esfuerzos para asegurar que una amplia gama de partes interesadas participará en el proceso, no habiéndose excluido del debate cuestiones importantes. Los indicadores presentados aquí son el resultado de un proceso de grupo entre las entidades financieras participantes y tienen en cuenta los comentarios de las partes interesadas. Esto no significa que cada entidad participante o parte interesada apoye todos y cada uno de los indicadores. El grupo del proyecto también reconoce que tanto el diseño del proyecto como los indicadores seleccionados no cubren plenamente las expectativas de todas y cada una de las partes interesadas. En posteriores revisiones de este suplemento el diseño del proceso de participación de las partes interesadas incorporará las acciones aprendidas de la elaboración de este suplemento.

El proyecto no ha adoptado una metodología tipo “denominador mínimo común”, sino que más bien el proyecto ha tratado de abordar de forma transparente los principales componentes sociales de la sostenibilidad. Muchos de los indicadores propuestos podrían suponer un reto incluso para los líderes del campo de la elaboración de memorias e informes sobre el desempeño social. En el informe definitivo de SPI-Finance se han facilitado ejemplos de empresas con respecto a cada indicador (véase www.spifinance.com). No obstante, no todas las entidades financieras que utilizan este suplemento informarán sobre todos los indicadores o podrán hacerlo así debido a razones legales en sus respectivos mercados.

Visión general del proceso de elaboración del suplemento

El proceso ha sido diseñado por SPI-Finance en línea con los últimos avances registrados en el campo de la responsabilidad social. Este proceso ha estado constituido por 12 fases (véase el siguiente gráfico) y se desarrolló desde marzo de 2001 hasta finales de 2002.



Participación de las partes interesadas

Un gran número de partes interesadas fue invitado a participar y a realizar aportaciones al proyecto, incluyendo organizaciones laborales, organizaciones de derechos humanos, grupos eclesiásticos, analistas especializados en sostenibilidad y asociaciones empresariales. En el Anexo 2 se podrá encontrar una lista de las partes interesadas que han efectuado aportaciones al proyecto.

En una primera fase de la participación se pidió a las partes interesadas que expusieran sus expectativas en cuanto al desempeño social de las entidades financieras y sugirieron posibles indicadores. Los comentarios y observaciones iniciales estuvieron centrados en las áreas más importantes del desempeño social identificadas por las entidades financieras participantes.

En una segunda fase de participación se pidió a las partes interesadas que examinaran los indicadores propuestos por las entidades financieras. Estos indicadores y sus definiciones estaban basados en la experiencia de recogida de los datos correspondientes por parte de las entidades financieras dentro de sus propias instituciones y los comentarios y observaciones facilitados en la primera fase. Los

comentarios y observaciones de las partes interesadas llevaron a una importante revisión de los indicadores propuestos.

En el informe definitivo 2002 de SPI-Finance se presentó una selección de comentarios de las partes interesadas. Una representación paritaria de las partes interesadas y de los representantes de la compañía dentro del comité responsable de la edición del informe definitivo aseguró una inclusión justa de los comentarios.

Pasos a seguir

Este documento representa el primer esfuerzo en desarrollar un suplemento sectorial del GRI a la *Guía* del GRI para el sector de los servicios financieros, y uno de los dos primeros intentos del GRI de desarrollar un suplemento. Dado que se trata de un primer trabajo, obviamente debe someterse al amplio período de pruebas y análisis que se espera de todos los documentos del GRI, cuyos resultados se incorporarán al siguiente ciclo de revisiones. En futuras versiones, el GRI también espera ampliar el ámbito del suplemento para los servicios financieros al efecto de incorporar el desempeño económico y medioambiental.

El proceso de elaboración de este suplemento ha sido una experiencia de aprendizaje tanto para el GRI como para los participantes. El GRI espera seguir trabajando en el futuro con el sector de los servicios financieros y sus partes interesadas mientras seguimos trabajando hacia una medición cada vez mejor del desempeño del sector.

Los indicadores presentados pueden ser:

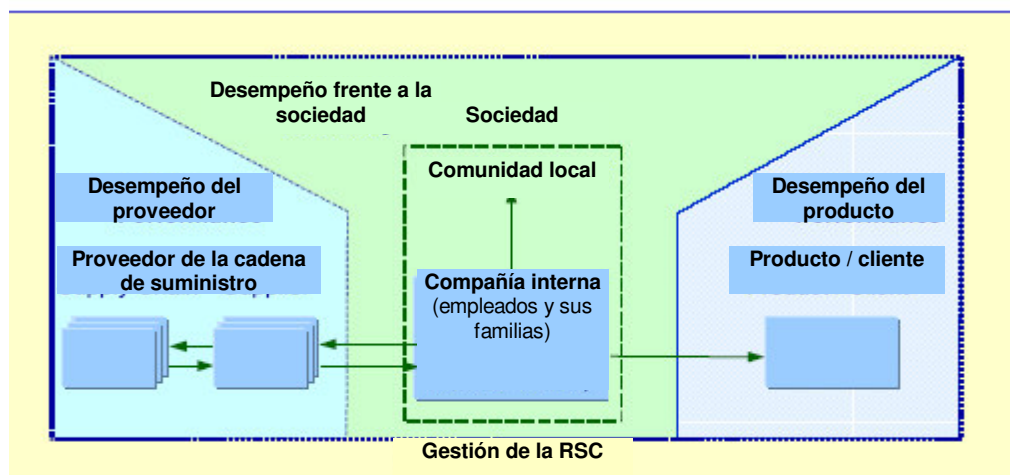
- utilizados por una entidad financiera como guía sobre cómo diseñar la gestión del desempeño social y elaborar informes y memorias dentro de su institución. La lista de temas e indicadores puede ayudar a una compañía a rediseñar sus políticas, su organización interna, objetivos y programas, el sistema de control y, en último lugar pero no menos importante, la elaboración de informes sobre su desempeño social.
- utilizados e interpretados por una amplia gama de grupos de interés para obtener información sobre el desempeño social de una entidad financiera.

Contenido del suplemento

El suplemento contiene los indicadores más importantes de desempeño con respecto a los impactos sociales de sector de los servicios financieros en las siguientes áreas:

- ⇒ Desempeño social **interno** incluyendo las relaciones con las familias de los empleados.
- ⇒ La **Sociedad** en general, como por ejemplo el desempeño frente a las localidades y los países en los que opera la empresa.
- ⇒ Impactos de los **productos y servicios** sobre los clientes, así como sobre las personas que son influidas indirectamente por los servicios financieros.
- ⇒ Desempeño social de los **proveedores** (frente a los empleados y la sociedad), así como desempeño de la entidad financiera frente a dichos proveedores.

Además, los indicadores del desempeño de la gestión sirven para describir la calidad del compromiso con la responsabilidad social corporativa (Gestión de la RSC).



Los indicadores de desempeño están organizados bajo ocho aspectos:

- Sistemas de gestión
- Desempeño interno
- Proveedores
- Sociedad
- Banca Minorista
- Banca de Inversiones
- Gestión de Patrimonios
- Seguros

Para la mayoría de las áreas se tienen en cuenta los indicadores de desempeño de la gestión (políticas y actividades) y de desempeño operativo (resultados de las políticas y actividades). Por ejemplo, los resultados de la Políticas de Banca Minorista (RB 1) pueden ser encontrados en los datos del indicador RB 3.

Este suplemento incluye indicadores cualitativos y cuantitativos. No obstante, los indicadores cuantitativos siempre necesitarán algún tipo de interpretación cualitativa.

El marco de elaboración de memorias e informes del GRI va dirigido a la elaboración de memorias e informes a nivel organizativo (es decir, agregación a nivel de la compañía), aunque también puede ser presentado a nivel de centro de trabajo o país si así se desea.

Las siguientes dos tablas ofrecen un panorama general sobre los indicadores en todas las áreas de desempeño social.

	Sistema de Gestión	Desempeño Interno	Proveedores	Sociedad
Desempeño de la Gestión Políticas y Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Política de RSC (RSC 1) • Organización de la RSC (RSC 2) • Auditorías de la RSC (RSC 3) • Gestión de asuntos sensibles (RSC 4) • Diálogo con las partes interesadas (RSC 6) 	<ul style="list-style-type: none"> • Política interna de RSC (INT 1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Control de los principales proveedores (SUP 1) 	
Desempeño Operativo Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento (RSC 5) 	<ul style="list-style-type: none"> • Rotación de personal y creación de puestos de trabajo (INT 2) • Satisfacción del empleado (INT 3) • Retribución de los altos directivos (INT 4) • Incentivos que fomentan el crecimiento sostenible (INT 5) • Coeficiente salarial hombre-mujer (INT 6)* • Perfil de los empleados (INT 7) 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del proveedor (SUP 2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Obras benéficas (SO0C 1) • Valor Económico Añadido (SOC 2)

	Banca Minorista	Banca de Inversiones	Gestión de Patrimonios	Seguros
Desempeño de la Gestión <i>Políticas y Actividades</i>	<ul style="list-style-type: none"> Política de Banca Minorista (elementos socialmente relevantes) ^(RB 1) 	<ul style="list-style-type: none"> Política de inversión (elementos socialmente relevantes) ^(IB 1) 	<ul style="list-style-type: none"> Política de Gestión de Patrimonios (elementos socialmente relevantes) ^(AM 1) 	<ul style="list-style-type: none"> Política de seguros (elementos socialmente relevantes) ^(INS 1)
Desempeño Operativo <i>Resultados</i>	<ul style="list-style-type: none"> Perfil del otorgamiento de créditos ^(RB 2) Otorgamiento de créditos con alto beneficio social ^(RB 3) 	<ul style="list-style-type: none"> Perfil de los clientes: Estructura de las Operaciones Globales ^(IB 2) Operaciones con un alto beneficio social ^(IB 3) 	<ul style="list-style-type: none"> Activos bajo gestión con un alto beneficio social ^(AM 2) Actividad del Accionista orientada al SRI ^(AM 3) 	<ul style="list-style-type: none"> Perfil del cliente ^(INS 2) Reclamaciones del cliente ^(INS 3) Seguros con un alto beneficio social ^(INS 4)

* indicador adicional = el indicador es importante para medir el desempeño, pero no puede ser clasificado como un indicador de desempeño principal debido al contexto local, regional o legal.

Indicadores de desempeño social (IDSs)

Con respecto a cada indicador presentado a continuación, el tema de desempeño social, el número, denominación y unidad del indicador son facilitados en las casillas superiores, seguida de una breve definición y comentario.

Cada indicador es presentado de la forma siguiente:

Area		
Nº	Denominación del indicador	Tipo de indicador
Definición del indicador y comentarios		

Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Sistema de Gestión		
RSC 1	Política de RSC	Cualitativo; texto
<p>Describir los elementos sociales de la política de RSC, incluyendo la definición corporativa de RSC.</p> <p>La política de RSC es la expresión de los valores sociales fundamentales de una organización. Puede consistir en uno o más documentos, incluyendo las políticas de RSC para cada uno de los sectores de la empresa (por ejemplo, recursos humanos, proveedores, política de créditos, política de inversión, etc.). La compañía debería hacer referencia a los códigos de conducta voluntarios que ha suscrito. La compañía pueda hacer referencia a los estándares externos, como por ejemplo, los convenios de la OIT. Las compañías pueden considerar no hacer mención explícita de cada uno de estos convenios si son obvios dentro de un determinado contexto legal y cultural.</p>		
RSC 2	Organización de la RSC	Cualitativo; texto
<p>Describir la estructura y responsabilidades correspondientes de RSC, incluyendo la explicación de los procedimientos implantados.</p>		

RSC 3	Auditorías de la RSC	Cuantitativo; nº de auditorías, horas, texto
<p>Informar sobre el número y horas de auditorías.</p> <p>Incluye auditorías internas y externas (por parte de terceros independientes) sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el cumplimiento de la política de RSC, • procedimientos de gestión, • los datos que normalmente acompañan a los informes y memorias sociales de los indicadores. Las auditorías externas e internas han de ser registradas de forma separada. <p>Este indicador y sus comentarios deberían informar sobre la medida en la que las políticas - en la medida descrita en todos los indicadores de política de esta norma - han sido o no llevadas a la práctica.</p>		

Temas sensibles		
RSC 4	Gestión de los temas sensibles	Cualitativo; texto
<p>Describir los procedimientos para el tratamiento de temas sensibles para las partes interesadas y su sensibilidad a los mismos.</p> <p>Los temas sensibles específicos de un área de negocios determinada deberán ser incluidos dentro de los indicadores de política correspondientes.</p> <p>Los temas que no son específicos del área de negocio incluyen habitualmente temas tales como la corrupción y el soborno, las contribuciones a partidos políticos y organizaciones de naturaleza similar, la lucha contra el blanqueo de dinero o la identificación de contribuciones a organizaciones terroristas o <i>impuestos revolucionarios</i>. La sociedad podrá incorporar datos cuantitativos al objeto de demostrar como se gestionan estas cuestiones. Entre los ejemplos a mencionar podría incluirse la cantidad de formación que se imparte sobre la implementación de los procedimientos de prevención del blanqueo de capitales. Este indicador también puede cubrir temas de reciente aparición que todavía no se encuentren cubiertos por las políticas.</p>		

Cumplimiento		
RSC 5	Incumplimiento	Cuantitativo; nº de incidentes de incumplimiento registrados
<p>Informar sobre el número de incidentes de incumplimiento de leyes o de códigos reguladores de conducta.</p> <p>Se han de incluir los incidentes (por ejemplo, remisiones de casos al defensor del pueblo, informes a un organismo regulador de la publicidad) cuando la reclamación haya sido estimada y/o cuando haya dado lugar a una acción judicial. Dentro de los comentarios se puede hacer mención de las acciones correctivas adoptadas.</p> <p>Observación: el contexto legal propio del país en el que se opera tendrá un impacto significativo sobre las implicaciones de los datos cuantitativos generados a través de este indicador.</p>		

Participación		
RSC 6	Diálogo con las partes interesadas,	Cualitativo; texto
<p>Describir los procedimientos de diálogo y participación de las partes interesadas.</p> <p>La compañía debería identificar a sus principales partes interesadas, con inclusión de los empleados, los clientes, propietarios / accionistas, proveedores y personas / comunidades afectadas. Con respecto a los empleados se han de describir los mecanismos de consulta activa y representación en la toma de decisiones. Se podrán mencionar los premios de orientación social recibidos por la sociedad. La norma y las directrices AA1000 son un ejemplo de responsabilidad frente a las partes interesadas. En cuanto a los resultados del diálogo con los empleados y los proveedores, véanse también los indicadores INT 3 y SUP 2.</p>		

Desempeño social interno

Política		
INT 1	Política Interna de RSC	Cualitativo; texto
<p>Describir los temas de responsabilidad social abarcados por las políticas de recursos humanos de la compañía.</p> <p>Los elementos de la política pueden estar contenidos en diferentes documentos internos. Una compañía puede publicar sus políticas o, si son demasiado extensas, describir sus contenidos. Entre sus políticas pueden estar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • una política de igualdad de oportunidades/antidiscriminación, incluyendo la política de igual salario por igual trabajo • política contra el acoso sexual • libertad de asociación (incluyendo sindicatos) • formación y promoción de las personas • trabajo a tiempo parcial / reparto del trabajo • política de despidos (incluyendo la asistencia y el apoyo para la búsqueda de trabajo) • dispositivo para la comunicación de comentarios y observaciones de forma anónima • política de salud y seguridad en el trabajo, con particular énfasis en el estrés y la 		

ergonomía

Trabajo y protección social		
INT 2	Rotación de los empleados y creación de puestos de trabajo	Cuantitativo; en %
<p>Rotación de los empleados: porcentaje de empleados que han dejado la compañía en un año dado ($[\text{empleados que se han marchado}] / [\text{empleados a la finalización del año anterior}] * 100$). No se incluyen las jubilaciones y fallecimientos.</p> <p>La compañía debería comentar cómo se computan los empleados (por ejemplo, las equivalencias a tiempo completo). Es posible que la compañía quiera informar sobre la rotación existente por región o segmento de negocio. Se deberán comentar los cambios estructurales de importancia que se hayan producido como en el caso de las fusiones, adquisiciones, despidos y desinversiones.</p> <p>Creación de trabajo: variación neta en el número de empleados durante un año dado ($[\text{empleados a la finalización del año}] - [\text{empleados a la finalización del año anterior}]$)</p>		
INT 3	Satisfacción del empleado	Cuantitativo; Resultados de la encuesta (% , escala)

Informar sobre la satisfacción de los empleados en base a los resultados de las encuestas realizadas, con inclusión de:

- la seguridad en el empleo
- las retribuciones y las prestaciones
- el equilibrio entre el trabajo y la vida personal (incluyendo la presión y el estrés laboral)
- la formación y desarrollo
- la cultura de comunicación interna
- el desempeño social de la compañía con respecto a la sociedad

Retribuciones		
INT 4	Retribución de los altos directivos	Cuantitativo; en \$
<p>Informar sobre la retribución de los altos directivos y del consejo de administración. Incluye todo tipo de retribuciones, por ejemplo, en el sentido definido en el Formulario 20-F de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (SEC) de los Estados Unidos.</p>		
INT 5	Retribución vinculada a la sostenibilidad*	Adicional *; Texto o %
<p>Informar sobre los incentivos que no están orientados exclusivamente hacia los resultados financieros a corto plazo, sino que contienen elementos adicionales de sostenibilidad, es decir, incentivos basados en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • resultados a medio y largo plazo y/o • criterios de desempeño social y medio ambiental <p>A incluir en el informe únicamente cuando los incentivos constituyan una parte sustancial de la retribución.</p>		

* indicador adicional = el indicador es importante para medir el desempeño, pero no puede ser clasificado como un indicador de desempeño principal debido al contexto local, regional o legal.

Igualdad de oportunidades		
INT 6	Ratio salarial hombre / mujer*	Adicional *; coeficiente
<p>Informar sobre el coeficiente de los salarios de las mujeres con respecto a los hombres, con inclusión de los incentivos, etc., por nivel jerárquico.</p> <p>Las compañías podrán añadir las relaciones salariales basadas en circunstancias de naturaleza étnica o racial en aquellos países en los que este aspecto sea de alta relevancia. Considerar las implicaciones legales que puedan afectar a la revelación de los datos sobre los coeficientes salariales hombre-mujer. Si así lo desean, las compañías multinacionales pueden publicar datos únicamente con respecto a sus principales centros.</p>		
INT 7	Perfil de los empleados	Cuantitativo; en %
<p>Informar sobre el perfil de los empleados por nivel jerárquico y por país de acuerdo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el sexo • la raza (en aquellos países en los que esta cuestión sea de alta relevancia) • la discapacidad <p>Considerar las implicaciones legales que puedan afectar a la revelación de datos sobre los perfiles de los empleados. Si así lo desean, las compañías multinacionales pueden publicar datos únicamente con respecto a sus principales centros.</p>		

* indicador adicional = el indicador es importante para medir el desempeño, pero no puede ser clasificado como un indicador de desempeño principal debido al contexto local, regional o legal.

Desempeño frente a la sociedad

SOC		
1	Obras benéficas	Cuantitativo; en \$
<p>Informar sobre las aportaciones realizadas a obras benéficas, inversiones para la comunidad y patrocinios comerciales. Presentar datos que incluyen las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aportaciones en metálico • tiempo de dedicación de los empleados • donaciones o regalos en especie • gastos de gestión <p>La <i>Guía</i> del LBG (London Benchmarking Group) (www.lbg-online.net/) ofrece un modelo al efecto.</p>		

Creación de Valor Económico		
SOC	Valor económico añadido	Cuantitativo; en \$
2		
<p>El término 'Valor añadido' expresa el valor económico creado por las actividades de una compañía. Incluye los salarios brutos (incluyendo las cotizaciones a la seguridad social, etc.), los impuestos, la depreciación y los beneficios brutos. Refleja la aportación de la compañía al producto interior bruto. Presentarlo como un total y dividirlo entre las partes interesadas. En www.spifinance.com se puede encontrar una plantilla para calcular el Valor Económico Añadido.</p>		

Proveedores

Desempeño de los Proveedores		
SUP 1	Seguimiento de los principales proveedores	Cualitativo; texto
<p>Informar sobre las políticas y procedimientos para controlar el desempeño social de los proveedores.</p> <p>En ese sentido son aspectos importantes los contratos de trabajo, las condiciones laborales y la salud y seguridad en el trabajo. Hacer énfasis en los principales proveedores. La selección de los principales proveedores puede cambiar a lo largo del tiempo al internalizar o externalizar los procesos de producción correspondientes.</p>		

Desempeño frente a los proveedores		
SUP 2	Satisfacción de los proveedores	Cualitativo; texto
<p>Informar sobre la satisfacción de los proveedores, por ejemplo, con respecto al producto al pago, a los precios y al trato.</p> <p>Se debe preguntar a los proveedores qué aspectos son fundamentales para ellos. La compañía debería explicar las medidas aplicadas para asegurar que los proveedores puedan responder de forma abierta y sincera, por ejemplo, mediante contestaciones anónimas o el apoyo de un tercero. Los datos de las encuestas también podrán ser recogidos en el informe de forma cuantitativa.</p>		

Banca Minorista

Política		
RB 1	Aspectos sociales de la banca minorista	Cualitativo; texto
<p>Describir los criterios sociales aplicados por la organización informante en la Banca Minorista.</p> <p>Los criterios pueden abarcar productos para fomentar el capital social así como el tratamiento de temas sensibles en la unidad de negocio. Dentro de la banca minorista pueden ser temas sensibles: el acceso a los servicios financieros (exclusión social), prácticas de marketing, créditos a compañías/proyectos con un importante impacto social crítico (en el sentido definido por la entidad financiera). La compañía podrá facilitar ejemplos sobre cómo se ha implementado la política con respecto a temas sensibles.</p>		

Perfil del cliente		
RB 2	Perfil de la política de créditos	Cuantitativo; en \$ y en %
<p>Informar sobre el reparto del negocio de otorgamiento de créditos, con inclusión de un desglose por sectores industriales y tamaños de las compañías, con referencia específica a las operaciones de préstamo con pequeñas y medianas empresas.</p>		

Fomentando el capital social		
RB 3	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos	Cuantitativo; en \$ y en %
<p>Informar sobre la prestación de productos y servicios a la medida e innovadores, aplicando criterios éticos / de sostenibilidad especiales, incluyendo la financiación a comunidades necesitadas y el tipo de interés aplicado (en relación con el tipo de interés básico). Informar sobre el importe total y el porcentaje del total de las operaciones crediticias.</p>		

Banca de Inversiones

Política		
IB 1	Aspectos sociales y medioambientales de la política de inversión	Cualitativo; texto
<p>Describir los criterios sociales aplicados por la organización informante a su Banca de Inversiones.</p> <p>Los criterios pueden abarcar productos para fomentar el capital social así como el tratamiento de temas sensibles en la unidad de negocio. A la hora de realizar operaciones de banca de inversiones pueden ser temas sensibles: emisiones de deuda de países en desarrollo, políticas de derechos humanos en el caso de proyectos de financiación (o cofinanciación) con un importante impacto social crítico (en el sentido definido por la entidad financiera), soborno y corrupción, o control de gobierno corporativo sobre los beneficiarios. La compañía podrá facilitar ejemplos sobre cómo se ha implementado la política con respecto a temas sensibles.</p>		

Perfil del cliente		
IB 2	Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales	Cuantitativo; en \$ y en %
<p>Identificar la estructura de las operaciones de acuerdo con la clasificación de las economías del Banco Mundial (4 grupos de producto interior bruto per-capita).</p>		

Fomento del capital social		
IB 3	Operaciones con un alto contenido social y medioambiental	Cuantitativo; en \$ y en %
<p>Informar sobre la prestación de productos y servicios a la medida e innovadores, aplicando criterios éticos / de sostenibilidad especiales. Incluir el importe total y el porcentaje del total de las operaciones.</p>		

Gestión de Activos

Política		
AM 1	Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos	Cualitativo; texto
<p>Describir los criterios sociales aplicados por la organización informante en la Gestión de Patrimonios.</p> <p>Los criterios pueden abarcar productos para fomentar el capital social así como el tratamiento de temas sensibles en la unidad de negocio. Dentro de la gestión de patrimonios pueden ser temas sensibles: el marketing responsable (mejor asesoramiento), supervisión de la cartera atendiendo criterios sociales. La compañía podrá facilitar ejemplos sobre cómo se ha implementado la política con respecto a temas sensibles.</p>		

Fomento del capital social		
AM 2	Activos bajo gestión con aspectos de sostenibilidad	Cuantitativo; en \$ y en %
<p>Informar sobre la prestación de productos y servicios a la medida e innovadores, aplicando criterios éticos / de sostenibilidad especiales. Incluye este tipo de inversiones en países desarrollados.</p> <p>Informar sobre el importe total y el porcentaje del total de activos bajo gestión.</p>		
AM 3	Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable (ISR)	Cualitativo; texto
<p>Describir las actividades con las compañías participadas, en donde las cuestiones relativas a la RSC son planteadas bien en comunicaciones con el consejo de administración y la dirección o bien son consideradas de forma explícita a la hora de ejercer los derechos de accionista.</p>		

Seguros

Política		
INS 1	Aspectos sociales de la Política de seguros	Cualitativo; texto
<p>Describir los criterios sociales aplicados por la organización informante en su política de seguros.</p> <p>Los criterios pueden abarcar productos para fomentar el capital social así como el tratamiento de temas sensibles en la unidad de negocio. Dentro de los seguros pueden ser temas sensibles: el marketing responsable (mejor asesoramiento), el control médico, las pruebas genéticas, la contratación transparente. La compañía podrá facilitar ejemplos sobre cómo se ha implementado la política con respecto a temas sensibles.</p>		

Perfil del cliente		
INS 2	Perfil del cliente	Cuantitativo; número, en \$ y en %
<p>Informar sobre la base de clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • en el seguro privado: perfil de edad, perfil masculino / femenino, división por razas (en aquellos países en los que este tema sea de alta relevancia) • en el seguro de empresa, incluyendo el reaseguro: perfil del tamaño de la empresa, división geográfica. 		

Marketing responsable		
INS 3*	Reclamaciones de los clientes	Cuantitativo; #
<p>Informar sobre el número de reclamaciones recibidas de los clientes. Comentario sobre las razones de las reclamaciones (por ejemplo, la fijación de precio, la liquidación, la exclusión).</p>		

* = el indicador no se aplica al reaseguro

Fomento del capital social		
INS 4	Seguros con aspectos de sostenibilidad	Cuantitativo; en \$ y en %; texto
<p>Informar sobre la prestación de productos y servicios a la medida e innovadores, aplicando criterios éticos / de sostenibilidad especiales.</p> <p>Los seguros ofrecen básicamente prestaciones sociales. Una "alta" prestación puede significar (a) el ofrecimiento de una cobertura básica que (b) no es ofrecida todavía por la generalidad del mercado. Ejemplos: seguros a personas y PYMES en áreas necesitadas o empobrecidas o que por cualquier otra circunstancia se encuentran en desventaja (a definir por área), seguros de vida y seguros médicos para incapacitados, etc. Informar sobre los importes totales y porcentaje de su correspondiente cobertura total.</p>		

Anexo 1: El Grupo de Proyecto SPI-Finance 2002

Entidades Financieras

Co-operative Insurance
Credit Suisse Group
Development Bank of Southern Africa
Deutsche Bank AG
Rabobank
Swiss Re
The Co-operative Bank
UBS AG
Westpac Banking Corporation
Zürcher Kantonalbank

Entidades del ámbito asegurador

Co-operative Insurance
Interpolis
Rheinland Versicherungen
Swiss Life
Swiss Re
XL Winterthur International

Gestión de proyectos

E2 Management Consulting Inc.

Reconocimientos

Regina Ammann, Beatrice Baldinger, Alfred Baumgartner, René Beeler, Jayne Beer, Otti Bisang, Bruno Bischoff, Arthur Braunschweig, Toon Bullens, Paul Burke, Sabine Doebeli, Claudia Edelmann, Linda Funnell-Milner, Priscilla de Gasparis, Martin Geier, Martin Hancock, Marc Hechler, Sybren de Hoo, Sandra Huber-Ingold, Olivier Jaeggi, Yann Kermodé, Albert Losher, Marc Mattes, Barbara Menrad, Paul Monaghan, Gaby Oetterli, Prisca Peyer-Ehrbar, Nicole Schlaepfer, Erik Schmausser, Oliver Schmid Schoenbein, Marielle Theron, Thilo Thormeyer, Ulrich Weilenmann, Tinka Wiswe, Oliver Zenklusen, Oliver Zwirner.

Anexo 2: Partes interesadas participantes*

Las siguientes partes interesadas han efectuado aportaciones por escrito y/o participando en las reuniones de las partes interesadas:

ACTARES – Actionnariat pour une économie durable	Christoph Buholzer y Sophie de Rivaz
Amnesty International UK Business Group	Oliver Dudok van Heel
Declaración de Berna	Andreas Missbach
Business in the Environment	Patrick Mallon
Centro de Inversión Sostenible	Brian Pearce
Centre Info	Philippe Spicher
Christoph Weber-Berg	Iglesia Evangélica del Cantón de Zürich
David Jackman	Comisión de Servicios Financieros del Reino Unido (Financial Services Authority (UK))
Dow Jones Sustainability Group Index	Ivo Knoepfel
Ethibel	Dirk Van Braeckel
ética, etc.../Instituto de Responsabilidad Ética y Social	Richard Evans
Consejo de Pensiones de la Iglesia Evangélica Luterana de América	William Cunningham
International Finance Corporation	Dan Sidy
Organización Internacional del Trabajo	Bernd Balkenhol and Michael Urminsky
New Economics Foundation	Ed Mayo
Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico	Kathryn Gordon
Staff Commission UBS	Karin Schumacher
SustainAbility Ltd.	Alex Cutler and Judy Kuszewski
The Centre for Sustainable Design	Martin Charter

The Corporate Citizenship Company	Mike Tuffrey
The FORGE Group, UK	
UK Social Investment Forum	Penny Shepherd
UNI-Europa	Harriet Eisner
Programas Medioambientales de las Naciones Unidas	Nancy Bennet
Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible	Tauni Brooker

* En aquellos casos en los que el nombre de la persona aparece antes que el de la institución, las aportaciones han sido realizadas en calidad de opiniones personales.