



**Universidad**  
Zaragoza

## Trabajo Fin de Grado

# Análisis de la Responsabilidad Social Corporativa en el mundo textil y su aplicación en Inditex

Autor/es

Patricia Maestre Guillen

Director/es

Carmen Marcuello Servós

Facultad de Economía y Empresa de Zaragoza

2016

**Autora:** Patricia Maestre Guillen.

**Directora:** Carmen Marcuello Servós.

**Título:** Análisis de la Responsabilidad Social Corporativa en el mundo textil y su aplicación en Inditex.

**Titulación:** Finanzas y Contabilidad.

## RESUMEN

En el presente trabajo se analiza la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en el sector textil, y la elaboración de memorias de sostenibilidad. Para ello se explicara la RSC en España, la relación de la RSC con el mundo textil y que son y cual es la correcta forma de elaborar memorias de sostenibilidad bajo las directrices del Global Reporting Initiative (GRI). Por último, para ser esto más visual se va a realizar un análisis de la política y estrategia desarrollada en RSC y la elaboración de las memorias de sostenibilidad de una de las grandes corporaciones del sector: Inditex. Se analizaran las cinco últimas memorias de Inditex (2010-2014) para poder ver su progresión en el tiempo.

## ABSTRACT

In this paper, I will analyze the Corporate Social Responsibility (CSR) within the fashion and textile sector, and the sustainability report elaboration. I will explain the CSR in Spain, the relationship between the CSR and the fashion and textile global sector, and what are the right ways to elaborate such reports under the Global Reporting Initiative (GRI) guidelines. Finally, to have a more visual effect, I will elaborate an analysis of the policies and strategies developed within the CSR and the sustainability report elaboration of one of the sector's biggest corporations: Inditex. I will analyze the last five Inditex's sustainability reports (2010-2014) in order to see its progression over time.

## ÍNDICE

<b>1. Introducción.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Responsabilidad Social Corporativa en España .....</b>	<b>7</b>
<b>3. Análisis de la Responsabilidad Social Corporativa en el mundo del textil .....</b>	<b>11</b>
<b>4. Las Memorias de Sostenibilidad dentro de la Responsabilidad Social .....</b>	<b>16</b>
<b>5. GRI.....</b>	<b>18</b>
5.1. Criterios que se deben establecer para elaborar memorias de sostenibilidad .....	19
5.1.1. Contenidos básicos generales .....	20
5.1.2. Contenidos básicos específicos.....	27
5.2. Información sobre el enfoque de gestión.....	28
5.3. Indicadores.....	29
5.4. Principios para elaborar la memoria de sostenibilidad .....	29
5.5. Principios para determinar la calidad de las memorias .....	30
5.6. El proceso de determinación de los aspectos materiales y sus coberturas...	31
5.7. Cambios entre G3.1 y G4 .....	33
<b>6. Análisis Inditex .....</b>	<b>36</b>
6.1. Metodología .....	36
6.2. Presentación Inditex.....	38
6.3. Resultados obtenidos .....	39
6.4. Valoración externa de Inditex.....	50
<b>7. Conclusiones.....</b>	<b>53</b>
<b>8. Bibliografía.....</b>	<b>55</b>
<b>9. Anexos.....</b>	<b>58</b>
9.1. Anexo 1 .....	58

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Estructura de la Estrategia Española de RSE, 2015 .....	9
Gráfico 2. Calidad de memorias RSC .....	10
Gráfico 3. Firmantes del Pacto Mundial ONU .....	10
Gráfico 4. Evolución de la facturación del comercio textil en España (en millones de euros) .....	12
Gráfico 5. Representación visual de la prioridad de los aspectos .....	32
Gráfico 6: Estrategia y análisis G3.1 y G4 .....	39
Gráfico 7. Perfil de la organización G3.1 .....	40
Gráfico 8. Perfil de la organización G4 .....	41
Gráfico 9. Aspectos materiales y cobertura G3.1 .....	42
Gráfico 10. Aspectos materiales y cobertura G4 .....	42
Gráfico 11. Participación de los grupos de interés G3.1 .....	43
Gráfico 12. Participación de los grupos de interés G4 .....	44
Gráfico 13. Perfil de la memoria G3.1 .....	44
Gráfico 14. Perfil de la memoria G4 .....	45
Gráfico 15. Gobierno G3.1 .....	45
Gráfico 16. Gobierno G4 .....	46
Gráfico 17. Ética e integridad G4 .....	46
Gráfico 18: Evolución aspectos básicos generales .....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Contenidos básicos generales obligatorios .....	19
Tabla 2. Contenidos básicos específicos obligatorios (Información sobre el Enfoque de gestión e Indicadores, elaboración GRI).....	20
Tabla 3. Indicadores estrategia y análisis .....	21
Tabla 4. Indicadores perfil de la organización .....	21
Tabla 5. Indicadores aspectos materiales y cobertura .....	22
Tabla 6. Indicadores participación de los grupos de interés.....	23
Tabla 7. Indicadores gobierno .....	24
Tabla 8. Indicadores ética e integridad .....	24
Tabla 9. Menú estándar de GRI G4: CATEGORÍAS Y ASPECTOS.....	27
Tabla 10. El proceso de definición de los Aspectos materiales y su cobertura.....	28
Tabla 11. Cambios en los indicadores de los contenidos básicos específicos.....	31
Tabla 12. Valoración indicadores de GRI .....	35
Tabla 13. Valoración indicadores de GRI .....	37
Tabla 14. Grados de calidad de la información .....	37
Tabla 15: Tabla resumen del análisis de los contenidos básicos generales.....	39

## 1. Introducción

Cada vez son más los consumidores que empiezan a preocuparse por la Responsabilidad Social Corporativa<sup>1</sup> (RSC). Según un reciente estudio realizado por Echo Global “Global CSR study” de 2013, cerca de un 90% de los consumidores estarían dispuestos a cambiar a una marca que apoye causas sociales si les ofrece un precio y una calidad similar a la de su marca habitual.

Es por ello que continuamente más empresas decidan implantar políticas de RSC en sus estrategias empresariales y cómo no podía ser de otra manera la industria textil no puede quedarse atrás. Se debe tener en cuenta que la RSC se basa en tres pilares básicos, el económico, el medioambiental y el social, que no es solo una campaña de cara al público en la que se apoya alguna causa.<sup>2</sup>

El objetivo general de este trabajo es realizar un análisis de la RSC en el sector textil y su aplicación en cuanto a la política y estrategia desarrollada en materia de RSC y las memorias de sostenibilidad de una de las grandes corporaciones del sector: Inditex. Para ello, en primer lugar, se define la RSC a partir de los principales documentos e instituciones más relevantes. En el apartado 3 se presentan las principales cuestiones en materia de RSC en el sector textil. Los apartados 4 y 5 se dedican al estudio pormenorizado de los contenidos para realizar una memoria de sostenibilidad teniendo como base las directrices del Global Reporting Initiative. Así el apartado 6 está dedicado al análisis de la política, estrategia y memorias de Sostenibilidad durante el periodo de 2010-2014 de la empresa Inditex.

Con este trabajo se pretende conocer cómo se elabora una correcta memoria de sostenibilidad y en particular con el análisis de Inditex si esta elabora correctamente sus memorias de sostenibilidad, si durante el periodo analizado sus memorias siguen cada año una estructura y van actualizando datos o de si por el contrario Inditex cada año elabora su memoria de sostenibilidad dedicando el tiempo y los medios necesarios. Además de si sigue una buena política y estrategia de RSC.

---

<sup>1</sup> También se le conoce como Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

<sup>2</sup> Riera Puertas, S. (2013) “La Responsabilidad Social Corporativa “Trendic Topic” en la industria de la moda” URL- <http://sichanellevantarálacabeza.blogspot.com.es/2013/12/RSCindustriamoda.html>  
CONNE COMMUNICATIONS/ECHO. “Global CSR study (2013)”

Una vez concluido el análisis de Inditex y con toda la información recopilada del exterior de la empresa, se extraerán las conclusiones con las que dar respuesta a lo anteriormente planteado.

## **2. Responsabilidad Social Corporativa en España**

En España la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es relativamente reciente, surge de la experiencia internacional y de una sociedad con mayor preocupación social. Pero se podría decir que este interés repentino por la RSC en España está relacionado con el lanzamiento a finales de los años noventa de productos financieros éticos (fondos de inversión) que fueron impulsados por organizaciones sociales para tratar de promover el ahorro responsable en el país. Además la empresa española estaba expandiéndose mundialmente lo que le obligó a conocer el comportamiento de los mercados exteriores.

Junto a todo lo anterior hay que sumar los escándalos producidos a principios de este siglo tanto a nivel nacional como internacional, los cuales dejaban ver la poca ética del sector privado a la hora de tomar determinadas decisiones. Todo esto propicio el contexto ideal para la RSC.<sup>3</sup>

La RSC en España ha apreciado un importante desarrollo en los últimos años a pesar de encontrarse en una situación económica difícil.

Esto se debe a que el modelo de RSC desarrollado en España se fundamenta en tres pilares<sup>4</sup>:

- Marco institucional y de infraestructura de apoyo a la RSE

El primer pilar tiene que ver con las instituciones públicas y privadas que actúan en muchos casos como generadoras de ideas y de herramientas para la aplicación de políticas de RSC.

Existe un largo camino de medidas adoptadas por la Administración Central para trabajar la RSC.

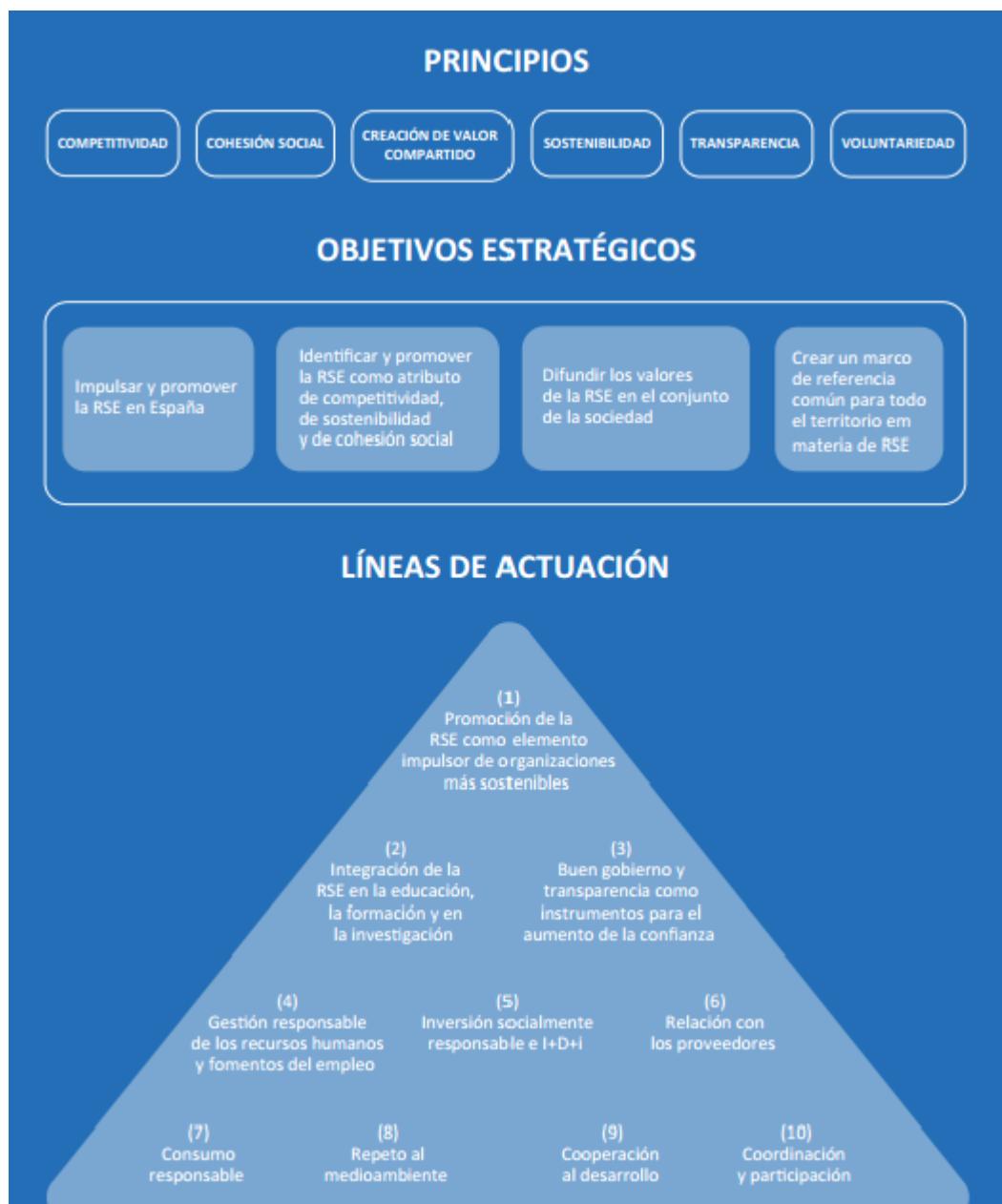
---

<sup>3</sup> Cuesta González, M. y Valor Martínez, C. (2003) "Responsabilidad social de la empresa. Concepto, medición y desarrollo en España". Revista ICE

<sup>4</sup> Toda la información que aparece en los tres pilares se ha obtenido del resumen del apartado la RSE en España del *Informe Forética 2015. "Estado de la RSC en España"*.

- En el 2002 se crea en el entonces Ministerio de Trabajo el primer grupo de expertos en RSC.
- En el año 2005 se crea el Foro de Expertos de RSE adscrito al mismo Ministerio.
- Dos años más tarde en 2007 tiene lugar la primera reunión de la Mesa de Diálogo Social, orientada a elaborar propuestas para estimular y difundir las buenas prácticas en materia de RSC.
- Al año siguiente por recomendación del Parlamento, del Foro de Expertos y de la Mesa de Diálogo Social se crea el Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE) un órgano adscrito al Ministerio de Empleo de carácter asesor y consultivo, encargado del impulso y fomento de las políticas de RSC.
- En 2014 se aprobó la primera Estrategia Española de RSE, que tiene como objetivo principal apoyar el desarrollo de prácticas responsables en organizaciones públicas y privadas. Estas prácticas, a su vez, van a promover una sociedad y una economía más productiva, sostenible e integradoras además de impulsar la competitividad del país. La estrategia de RSE se basa en seis principios, cuatro objetivos, diez líneas de actuación y sesenta medidas que confluyen en una visión: apoyar el desarrollo de las prácticas responsables de las organizaciones públicas y privadas, con el fin de que se constituyan en un motor significativo de la competitividad del país y de su transformación hacia una sociedad y una economía más productiva, sostenible e integradora.

Gráfico 1. Estructura de la Estrategia Española de RSE, 2015

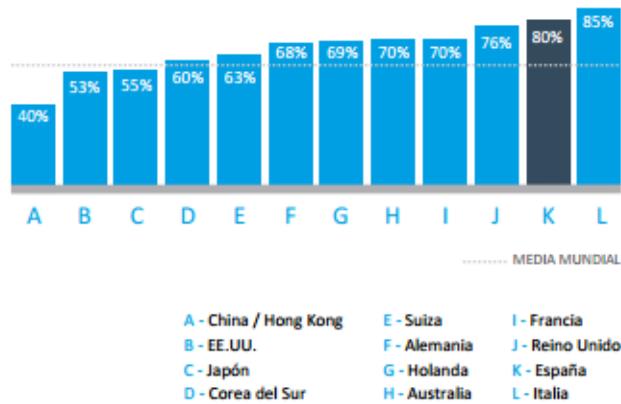


Fuente: Informe Forética 2015. "Estado de la RSC en España"

- Empresas a la vanguardia en sostenibilidad

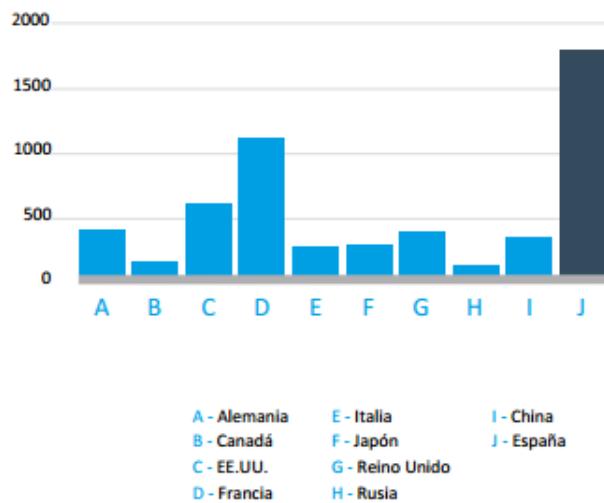
El grado de adopción de políticas y herramientas de responsabilidad social en España es muy alto en empresas de mayor tamaño, en el anterior informe en el que se analizó una muestra de más de 1000 empresas, se pudo ver que de cada dos una empresa mediana y grande tiene implantadas políticas y herramientas avanzadas en materia de RSC. Por otro lado España es el país que cuenta con mayor número de firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y es uno de los principales emisores de memorias de sostenibilidad.

Gráfico 2. Calidad de memorias RSC



Fuente: Informe Forética 2015. "Estado de la RSC en España"

Gráfico 3. Firmantes del Pacto Mundial ONU



Fuente: Informe Forética 2015. "Estado de la RSC en España"

Distintas casas de análisis internacional sitúan a las empresas españolas en los primeros puestos de RSE a nivel mundial. Se pueden destacar los siguientes reconocimientos a nivel internacional:

- España cuenta con la octava bolsa de valores más sostenible del mundo.
- La calificación en sostenibilidad de las empresas españolas supera a las medias mundial y europea. De acuerdo con MSCI ESG Research, la calificación media

de las empresas españolas es de 6,13 en sostenibilidad frente a al 5,92 en Europa y 5,23 en el mundo.

- La calidad de las memorias realizadas por las empresas españolas es superior a muchas empresas de la Unión Europea, ocupando el segundo lugar en calidad de reporte, después de Italia y superando en un 34% la media mundial.
- Las empresas españolas tiene una fuerte presencia en el índice Dow Jones de sostenibilidad. En la última edición del Yearbook (2015) de RobecoSAM, aparecen 20 empresas españolas, de las cuales 13 se encuentran entre las categorías de líder, oro, plata y bronce.
- Once empresas españolas se encuentran entre las 187 líderes mundiales en la lucha contra el cambio climático según la organización “Carbon Disclosure Project”. Esto nos coloca como quinto país con mayor representación en el índice de 2014 por detrás de EEUU, Japón, Reino Unido, Corea del Sur y en la misma posición que Alemania.

Pese a todo esto, conviene mencionar que existe una gran diferencia en la implantación de medidas de RSC en las empresas dependiendo del tamaño. El grado de implantación de políticas de RSC en las PYME es aún bajo en comparación con las medianas y grandes empresas. En el informe de 2011 se recogía que tan solo un 4% de las PYME disponían de políticas y herramientas de RSC frente, a un 54% de la mediana y gran empresa.

- Exposición de sectores económicos a riesgos y oportunidades

Las oportunidades y riesgos en términos de sostenibilidad no afectan de la misma forma a los sectores de actividad económica.<sup>5</sup>

### **3. Análisis de la Responsabilidad Social Corporativa en el mundo del textil**

En este apartado se va a explicar en primer lugar el peso de la industria textil española dentro de nuestras fronteras y fuera de ellas, pasando después a hablar sobre como se ve esta industria afectada por la RSC.

---

<sup>5</sup> Información extraída del informe Forética 2015, “Estado de la RSE en España” e informe del Ministerio de Empleo y Seguridad Social “Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas”

“La moda tiene una representación en el PIB de un 2,7%, superior al de otros sectores tradicionales y supone un 4,2% de los empleos activos en el mercado laboral”. Tras numerosos años de caídas, en 2014 el sector textil incremento sus cifras de negocio, facturando en 2014, 16.473 millones de euros que supuso un incremento del 3,93% respecto al año anterior.

Gráfico 4. Evolución de la facturación del comercio textil en España (en millones de euros)



Fuente: Informe Acotex.(2014) “El comercio textil en cifras”

España se encuentra entre la zona media en cuanto a gasto por persona en prendas de vestir, teniendo una media en 2014 de 419 euros, “vestido y calzado supusieron un 10% de la cesta de la compra”.

“Seis de cada diez empresas pretender elevar la plantilla en 2015” según el V Barómetro de las empresas de la Moda en España, además el 70% incremento su facturación en 2014 y un 86% confía en poder hacerlo en 2015.

“El sector supone un 5,8% de las exportaciones industriales manufactureras y el 6,3% de las importaciones”.

La marca España se ha establecido en las principales ciudades de la moda mundial. Empresas como Inditex, Mango, Cortefiel y Desigual se han lanzado a conquistar los mercados más importantes obteniendo muy buenos resultados, de hecho las exportaciones de la industria textil alcanzaron cifras nunca vistas. “En el periodo de Enero a Junio de 2015 alcanzaron 6.475 millones de euros, un 10,2% más que en el periodo anterior. La facturación en el exterior de estos grupos supera el 80%”. En

cuanto a las pequeñas y medianas empresas del sector todavía queda mucho camino por recorrer.<sup>6</sup>

Una vez explicada la presencia tan importante que tiene este sector en España se va a abordar la relación de la moda con la RSC.

Este siglo lo recordaremos como la era del consumismo y del nacimiento de la moda rápida entre otras muchas cosas.

<sup>7</sup>Según Lucy Siegle periodista de *The Guardian*, en el mundo se producen anualmente 80.000 millones de prendas de ropa, lo que correspondería a un reparto de 11 artículos por persona. Es fácil imaginar que este reparto no es ecuánime ya que depende del nivel de riqueza de los países.

Esto se corresponde por el nacimiento de la moda rápida, que consiste en crear muchas más colecciones de ropa que las dos de siempre: Otoño-Invierno y Primavera-Verano, en su Memoria Anual Inditex indica que: “Todas las tiendas del mundo reciben nuevos modelos dos veces por semana”.

Este auge de la moda rápida acarrea graves problemas, como la presión a la que se pueden ver sometidos los proveedores para fabricar y entregar los pedidos en periodos de tiempo muy cortos, con el riesgo de sobreexplotar a los trabajadores y no respetar sus derechos humanos. En segundo lugar las cantidades de desechos que se producen en el mundo occidental por el uso de productos de calidad y precio medio-bajo.

Según la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) en España se producen 300.000 toneladas de residuos de uso doméstico.

“La industria textil y de la confección emplea a una sexta parte de la población mundial, convirtiéndose en una de las mayores industrias del mundo y una de las de mayor globalización, debido a la deslocalización de la producción por la búsqueda de precios más competitivos, en países como China, Marruecos o Bangladesh.”

---

<sup>6</sup>Resumen de Salgado, R. (2015) “La industria textil embellece la economía española”. *La Razón* de URL- <http://www.larazon.es/economia/la-industria-textil-embellece-la-economia-espanola-CB10886271#.Ttt1Mt6NMHST8H>, siendo las partes entrecomilladas citas textuales de este.

<sup>7</sup>Toda esta información hasta final del apartado 3 ha sido obtenida del resumen del artículo de Barrio E (2013). “Moda y RSC, tejiendo compromisos”, siendo los párrafos entrecomillados citas textuales de este.

Este modelo de negocio no ha dejado ver su mejor imagen debido a varios casos de vulneración de los derechos humanos, como los producidos en los años 90 cuando surgieron varios casos como el de Levi's, Nike, Adidas y Rebook.

Consciente de este problema la industria textil y de la confección se están dotando con más sistemas de control, pero para las organizaciones activistas no son suficientes.

Las empresas para controlar las fábricas que confeccionan sus productos utilizan distintas prácticas como la realización de auditorías internas y externas y su adhesión a códigos de conductas. "Estos esfuerzos son necesarios, pero lo más urgente es que modifiquen su estrategia haciéndola entorno a una planificación que permita una producción más sostenible en materia de medioambiente y recursos humanos".

El volumen de compra tan grande de las multinacionales hace que ejerzan un gran poder sobre sus proveedores, por ello estos tienen que cumplir con los acuerdos de plazos y precios a costa de sus trabajadores, obligándolos a trabajar largas jornadas en fábricas de poca calidad.

Ejemplo de esto es el conocido caso de Bangladesh, donde han fallecido cerca de 600 personas en los últimos 6 años por incendios en sus instalaciones.

Todos estos sucesos dejan ver de forma clara que "los códigos de conducta, la realización de auditorías y las intervenciones en la comunidad resultan insuficientes para proteger las condiciones laborales, de seguridad en las fábricas proveedoras y medioambientales".

Inditex cuenta con su propio Código de conducta y Prácticas Responsables y Código de conducta de Fabricantes y Proveedores que es de obligado cumplimiento por todos aquellos que quieran establecer negocios con ellos. Mantiene "una política de tolerancia cero con determinadas prácticas, como puede ser el trabajo de menores, el trabajo forzado o el incumplimiento de políticas salariales adecuadas".

Para ello, Inditex cuenta con 46 auditores internos y 827 externos que realizaron en 2014 un total de 10.274 auditorías internas y externas que incluyen visitas no anunciadas a las instalaciones; entrevistas con los gerentes, empleados, representantes sindicales, representantes en materia de salud y seguridad; revisión documental (sistemas de gestión, nóminas, horas trabajadas, producciones, documentación de

trabajadores y licencias), y revisión de gestión de residuos, emisiones y consumo de recursos principalmente. Inditex ha dejado de contar con 56 proveedores por incumplir el código de conducta o razones comerciales.<sup>8</sup>

“Tras las auditorías, si se incurriese en algún incumplimiento se establecen programas correctivos y se otorga un plazo para solucionarlo, comprobando los resultados con nuevos controles de seguimiento”.

Las ONG, sindicatos y organizaciones de consumidores son las que intentan hacer que las empresas cumplan con sus obligaciones y no se quede todo en simples palabras. “Desde principio de los noventa la Campaña Ropa Limpia denuncia las condiciones laborales de los trabajadores del sector de la confección”. Mientras la organización ecológica Greenpeace pone atención a las actuaciones de esta industria en temas de impacto medioambiental y sobre la salud.

De su campaña Detox destacan dos casos, el primero se refiere a la contaminación de ríos en países como China donde se calcula que el 70% de sus lagos, ríos y pantanos se encuentran afectados por sustancias químicas peligrosas y persistentes consideradas disruptores hormonales. “El segundo está relacionado con las sustancias químicas peligrosas que contienen las prendas y que además de ser nocivas para la salud contaminan las aguas”.

“Tras una fuerte presión por parte de la ONG consiguió que empresas como Inditex, H&M, Mango, Esprit, Levi’s y Benetton adquieran un compromiso con Detox para eliminar las sustancias químicas de sus prendas progresivamente con fecha límite en 2020”.

Inditex es la única cadena española “que realiza actividades de formación relacionadas con temas de seguridad y salud en el trabajo y derechos laborales en las comunidades donde fabrica y se provee de materias primas.”

---

<sup>8</sup> Datos sacados de la Memoria Anual de Inditex 2014.

## 4. Las Memorias de Sostenibilidad dentro de la Responsabilidad Social

Las memorias de sostenibilidad nacieron como un mecanismo para informar del comportamiento económico, social, ambiental y del propio gobierno interno. De entre los diferentes marcos que hay para la elaboración de memorias nos centraremos en el del Global Reporting Initiative (en adelante GRI) del que procederé a su explicación más adelante.<sup>9</sup>

Para contextualizar las memorias de sostenibilidad es necesario que hablemos de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y del fenómeno que está viviendo. Por ello en este apartado voy a explicar la historia de la RSC para poder entenderlo mejor.

No podemos situar la historia de la RSC en una fecha fija, podríamos enmarcar su inicio en el siglo XIX, ya que hay documentos que dejan ver acciones por partes de las compañías en favor social que datan de ese tiempo<sup>10</sup>. “El mayor desarrollo y auge de la Responsabilidad Social Empresarial se dio en la segunda parte del siglo XX, con el origen del concepto del Corporate Social Responsibility (CSR) desarrollado inicialmente en los Estados Unidos. Ya en los 50 comenzaban a surgir las primeras críticas por las pocas actividades sociales que realizaban las empresas, siendo estas culminadas en los 60 de la mano de Martin Luther King cuando hubo un cambio profundo en la mirada política y social Americana. En los 70 como respuesta a estos cambios sociales nacieron instituciones como la “Environmental Protection Agency” y la “Equal Employment Opportunity Commission” y se comenzó a observar a las empresas con respecto de sus valores y temas como la protección del medio ambiente, evitar la discriminación o mejorar la seguridad de los puestos de trabajo”.<sup>11</sup>

De cualquier manera, la andadura política europea en la Responsabilidad Social Empresaria (en adelante RSE) es relativamente reciente. Se puede situar en la llamada realizada en 1993 por el entonces presidente de la Comisión Europea (Jaques Delors) a las empresas europeas para que se implicasen activamente en la lucha contra la exclusión social. Se ha de tener en cuenta que en este momento en Europa había una alta tasa de desempleo y a nivel mundial se había desarrollado, en 1987 el informe

<sup>9</sup> RES (2013). “¿Qué es una memoria de sostenibilidad?”. *Eco inteligencia*.

<sup>10</sup>Cámara oficial española de Comercio e Industria de el Salvador. “Historia RSE” ° cita textual

<sup>11</sup>Cita textual del artículo de Schulze y Pszolla (2011). “Stación de la Responsabilidad Social Empresarial en Europa”

Brundtland, donde se incluía la definición de desarrollo sostenible como “aquel que permite alcanzar el bienestar de las generaciones presentes sin poner en peligro la capacidad de satisfacción de las generaciones futuras de sus propias necesidades” y en 1992, la cumbre de la tierra de Rio de Janeiro y la cumbre de la tierra de Rio + 5 de Nueva York.

De dicha apelación nacerá, en 1994, el “Manifiesto Europeo de las Empresas contra la exclusión social”. A partir de 1995 el concepto de RSE comienza a movilizar y agrupar a las empresas. Redes como CRS Europe o World Business Council for Sustainable Development inician el proceso.

El informe Gyllenhammar, constituido tras la cumbre de Luxemburgo de 1997, recomendó en su informe final que “las empresas de más de 1000 trabajadores tanto europeas como de propiedad extranjera que se encontraran dentro de la Unión Europea (en adelante UE) publicaran un informe sobre la gestión del cambio para ofrecer un balance del impacto de sus acciones sociales”.

El Consejo Europeo de Lisboa, 2000, invitó a las empresas a tomar en consideración el nuevo paradigma empresarial, apelando al sentido de la RS de las compañías. La RSE se situó en la agenda de prioridades políticas de la unión como parte de la estrategia de empleo.

“Hoy, la Responsabilidad Social se halla institucionalizada, a través de distintos organismos alrededor del mundo y se habla ya de una manera sólida de sustentabilidad”<sup>10</sup>. Se han realizado grandes documentos como el Libro Blanco sobre responsabilidad ambiental, en el 2000, o el Libro Verde “Fomentar un marco Europeo para la RS de las empresas”, en 2001, y se han publicado guías extraordinarias como las Directrices de la OCDE.

El Libro Verde define la RSE como “la integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores y considera que una empresa actúa de manera socialmente responsable si sus acciones son:

- Voluntarias, es decir, yendo más allá de los comunes requerimientos legislados y convencionales.
- Hay interacción con los grupos de interés

- Las preocupaciones sociales y medioambientales están integradas en las operaciones de negocio”.

En 2002 se celebró la Cumbre de Johannesburgo, en la cual se abrió el debate sobre la necesidad de implantar un marco regulatorio y formalizar políticas de RSC.

La RSE ha crecido mucho en poco tiempo y lo seguirá haciendo. Nuevos acontecimientos habrán de sumarse como la publicación de “Poner en práctica la asociación para el crecimiento y empleo: hacer de Europa un polo de excelencia de la RSE” de 2006 donde se resume y actualiza esta política que desde 2002 Europa lidera mundialmente.<sup>12</sup>

En 2010 la Comisión Europea propone la nueva estrategia Europa 2020, con la que presenta un plan a 10 años basado en un crecimiento “inteligente, sostenible e integrador” y una mayor coordinación entre políticas nacionales y europeas. La intención es que los estados que forman parte de este continente generen altos niveles de empleo, productividad, y cohesión social<sup>13</sup>.

No podemos olvidar que el contexto europeo debe estar integrado y en cooperación con un contexto mucho más amplio el internacional y es por ello que no podemos dejar de hablar del Pacto Mundial de las Naciones Unidas que promueve la implantación de 10 principios universalmente aceptados que se centran en 4 áreas: Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y lucha contra la corrupción. Cuenta con más de 13000 firmantes de 145 países. Cabe destacar que no es un instrumento regulador que establece normas legales de conducta para las entidades, sino que es un marco práctico para desarrollar, implantar y divulgar práctica de sostenibilidad empresarial<sup>14</sup>.

## 5. Global Reporting Initiative (GRI)<sup>15</sup>

Como el análisis se va a centrar en la elaboración de memorias de sostenibilidad y en nuestro caso se regula bajo el modelo GRI se va a explicar que es lo que pide este para una correcta elaboración de memorias bajo sus criterios. Como el último modelo GRI salió en 2014 nos encontramos que hay memorias realizadas bajo las directrices de G3.1

---

<sup>12</sup> Información obtenida de, Observatorio de RSC (2014). “Introducción a la Responsabilidad Social Corporativa”

<sup>13</sup> Comisión Europea (2010). “Comunicación de la Comisión”

<sup>14</sup> Pacto Mundial, Red Española.

<sup>15</sup> Toda la información de este apartado se ha obtenido de las guías del GRI es un resumen de lo que en ellas se dice.

y G4, este es el último y el que será explicado ya que mejora y amplia al anterior (G3.1), no obstante haré referencia a las diferencias que hay entre uno y otro.

### 5.1. Criterios que se deben establecer para elaborar memorias de sostenibilidad

Las organizaciones tienen dos opciones a la hora de elaborar sus memorias de sostenibilidad.

- Opción Esencial, trata los elementos fundamentales que se deben incluir en una memoria de sostenibilidad, su desempeño económico, social, medioambiental y de gobierno.
- Opción Exhaustiva, desarrolla la opción anterior y debe describir su desempeño más detalladamente, para ello deberá cubrir todos los indicadores relacionados con los Aspectos materiales<sup>16</sup>. Además incorpora nuevos contenidos básicos relativos a la estrategia, análisis, el gobierno, la ética y la integridad de las organizaciones.

Tabla 1. Contenidos básicos generales obligatorios

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

Fuente: elaborada por GRI

Este cuadro nos muestra los contenidos básicos generales para las opciones Esencial y Exhaustiva. La primera columna representa el nombre de las secciones a las que

<sup>16</sup> Son aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o bien aquellos que tienen un peso notable en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

corresponden los contenidos básicos generales y en la segunda y tercera columna presenta los contenidos básicos generales que se tienen que presentar en la opción Esencial y Exhaustiva, estos datos deben incluirse en todos los casos.

Tabla 2. Contenidos básicos específicos obligatorios (Información sobre el Enfoque de gestión e Indicadores, elaboración GRI)

Contenidos básicos específicos	«De conformidad» – Esencial	«De conformidad» – Exhaustiva
Información general sobre el enfoque de gestión	Solo para los Aspectos materiales (*)	Solo para los Aspectos materiales (*)
Indicadores	Como mínimo un Indicador relacionado con cada Aspecto material (*)	Todos los Indicadores relacionados con cada Aspecto material (*)
Contenidos básicos específicos Sectoriales	<i>Obligatorios si se dispone de datos materiales del sector en el que trabaja la organización (*)</i>	<i>Obligatorios si se dispone de datos materiales del sector en el que trabaja la organización (*)</i>

Fuente: elaboración GRI

En este cuadro figuran los contenidos específicos para las opciones Esencial y Exhaustivo. En la primera columna aparece el nombre de las secciones a las que corresponden los contenidos básicos específicos. Independientemente de la opción elegida solo se deben incluir los contenidos básicos específicos que guardan relación con los Aspectos materiales.

La segunda columna presenta los contenidos básicos específicos que se deben incluir en la opción Esencial. La organización deberá incluir, para cada Aspecto material identificado, la información general sobre el enfoque de gestión y, como mínimo, un indicador.

La tercera columna presenta los contenidos básicos específicos que se deben incluir en la opción Exhaustiva. La organización deberá incluir, para cada Aspecto material identificado, la información general sobre el enfoque de gestión y todos los indicadores que guarden relación con el Aspecto material correspondiente.

La omisión de los contenidos básicos marcados con un asterisco (\*) puede justificarse en casos excepcionales.

### 5.1.1 Contenidos básicos generales

Los contenidos básicos generales afectan a todas las organizaciones que elaboren memorias de sostenibilidad, según la opción que cada organización elije se deben

reflejar en la memoria una serie determinada de contenidos básicos generales. Se dividen en siete apartados:

a. Estrategia y análisis.

Este apartado ofrece una imagen general de la sostenibilidad de la organización, se pueden usar datos de otras secciones de la memoria, aunque su propósito es ayudar a comprender las cuestiones de carácter estratégico.

Tabla 3. Indicadores estrategia y análisis

INDICADORES	QUE DEBE INCLUIR
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión. Esta declaración debe incluir la visión general y la estrategia a corto, medio y largo plazo con atención a los efectos económicos, sociales y ambientales significativos
G4-2	Describir los principales efectos riesgos y oportunidades.

*Fuente: Elaboración propia a partir de la información de GRI*

b. Perfil de la organización.

Esta categoría ofrece una imagen general de las características de la organización, sirve de marco para posteriores apartados de la Guía.

Tabla 4. Indicadores perfil de la organización

INDICADORES	QUE DEBE INCLUIR
G4-3	Nombre de la organización
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización
G4-6	Indicar en cuantos países opera la organización y nombrar aquellos donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica

G4-8	Indicar a que mercados se sirve
G4-9	Determinar la escala de la organización
G4-10	Relativo a los trabajadores, diferenciando por tipo de contrato, sexo, región
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos
G4-12	Describir la cadena de suministros
G4-13	Comunicar todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministros de la organización
G4-14	Como aborda, la organización, si procede el principio de precaución
G4-15	Elaborar una lista de cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, medioambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece o tenga una participación significativa

*Fuente: Elaboración propia con información obtenida de GRI*

c. Aspectos materiales y cobertura.

En este apartado se ofrece una visión de conjunto de los procesos mediante los cuales la organización ha determinado el Contenido de la memoria, los Aspectos materiales y su Cobertura, y las reformulaciones de la información.

Tabla 5. Indicadores aspectos materiales y cobertura

INDICADORES	QUE DEBE INCLUIR
G4-17	Elaborar una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes e indicar si alguna de ellas no figuran en la memoria
G4-18	Describir el proceso que se ha llevado a cabo para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto
G4-19	Elaborar una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria

G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material
G4-21	Indique la cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas
G4-23	Señalar todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores

*Fuente: Elaboración propia con información obtenida de GRI*

d. Participación de los grupos de interés.

Este apartado da una visión de conjunto de la participación de los grupos de interés en la organización durante el periodo objeto de análisis. No han de limitarse a la participación derivada de la elaboración de esta memoria.

Tabla 6. Indicadores participación de los grupos de interés

INDICADORES	QUE DEBE INCLUIR
G4-24	Elaborar una lista de los grupos de interés vinculados a la organización
G4-25	Indicar en que se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja
G4-26	Describir el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señalar si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria
G4-27	Señalar qué cuestiones y problemas clave se han identificado a raíz de la participación de los grupos de interés y describir la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especificar qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave

*Fuente: Elaboración propia con información obtenida de GRI*

e. Perfil de la memoria.

Aquí se aporta una visión de conjunto de la información básica de la memoria, el Índice de contenido GRI y el enfoque con relación a la verificación externa.

Tabla 7. Indicadores perfil de la memoria

INDICADORES	QUE DEBE INCLUIR
G4-28	Periodo objeto de la memoria
G4-29	Fecha de la última memoria
G4-30	Ciclo de presentación de las memorias
G4-31	Facilitar un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria
G4-32	Información relativa al Índice de GRI
G4-33	Información relativa a la política y las prácticas vigentes con respecto a la verificación externa de la memoria

*Fuente: Elaboración propia con información obtenida de GRI*

f. Gobierno.

Se aporta una visión en conjunto de la estructura de gobierno y su composición, el papel del órgano superior de gobierno y retribuciones e incentivos.

Tabla 8. Indicadores gobierno

INDICADORES	QUE DEBE INCLUIR
G4-34	Describir la estructura de gobierno, sin olvidar los comités del órgano superior e indicar cuales de ellos son los responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, medioambientales y sociales
G4-35	Describir el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social
G4-36	Indicar si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas

	directamente ante el órgano superior de gobierno
G4-37	Describir los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señalar a quién y describir los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno
G4-38	Describir la composición del órgano superior de gobierno y sus comités
G4-39	Indicar si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. Si es así, describir sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición
G4-40	Describir los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero
G4-41	Describir los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses e indicar si estos se comunican a los grupos de interés
G4-42	Describir las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización
G4-43	Señalar que medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales
G4-44	Describir los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, medioambientales y sociales e indicar si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se realiza. Indicar si se trata de una autoevaluación  Describir las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación, indicando si se han producido cambios
G4-45	Describir la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señalar cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida e indicar si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno
G4-46	Describir la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos

	económicos, ambientales y sociales
G4-47	Indicar con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social
G4-48	Indicar cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados
G4-49	Describir el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno
G4-50	Señalar la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno. Describir asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas
G4-51	Describir las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, relacionando los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección
G4-52	Describir los procesos mediante los cuales se determina la remuneración, indicando si se recurre a consultores y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización
G4-53	Explicar cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión
G4-54	Calcular la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente
G4-55	Calcular la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente

*Fuente: Elaboración propia con información obtenida de GRI*

g. Ética e integridad.

Con este apartado se aporta una visión global de los valores, principios, estándares y normas de la organización.

Tabla 9. Indicadores ética e integridad

INDICADORES	QUE DEBE INCLUIR
G4-56	Describir los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos
G4-57	Describir los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento
G4-58	Describir los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda

*Fuente: Elaboración propia con información obtenida de GRI*

### 5.1.2 Contenidos básicos específicos

La guía divide los Contenidos básicos específicos en tres Categorías: Económica, Ambiental y Social, a su vez esta se divide en cuatro subcategorías: Prácticas laborales, y trabajo digno, Derechos humanos, Sociedad y Responsabilidad sobre productos.

Cada categoría expone una serie de aspectos del GRI, en la tabla 10 expuesta posteriormente se resumen las Categorías y los Aspectos.

La memoria de sostenibilidad muestra los datos correspondientes a cada Aspecto material, aquellos cuyos efectos son considerados importantes por la organización. Estos datos se pueden presentar como Información del enfoque de gestión o bien como Indicadores.

Tabla 10. Menú estándar de GRI G4: CATEGORÍAS Y ASPECTOS

(SIMBOLOGÍA: ■ NUEVO EN G4)

ECONÓMICO	MEDIOAMBIENTAL	SOCIAL			
		PRÁCTICAS LABORALES	DERECHOS HUMANOS	SOCIEDAD	RESPONSABILIDAD POR EL PRODUCTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño económico</li> <li>Presencia de mercado</li> <li>Impactos económicos indirectos</li> <li>Prácticas de abastecimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materiales</li> <li>Energía</li> <li>Agua</li> <li>Biodiversidad</li> <li>Emissions</li> <li>Vertidos y residuos</li> <li>Productos y servicios</li> <li>Cumplimiento</li> <li>Transporte</li> </ul> <p>■ Evaluación medioambiental de proveedores</p> <p>■ Mecanismos de quejas medioambientales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Empleo</li> <li>■ Trabajo y relaciones laborales</li> <li>■ Salud y seguridad ocupacional</li> <li>■ Capacitación y Educación</li> <li>■ Diversidad e igualdad de oportunidades</li> <li>■ Igualdad de remuneraciones para hombres y mujeres</li> </ul> <p>■ Evaluación de proveedores por prácticas laborales</p> <p>■ Mecanismos de quejas por prácticas laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Inversión</li> <li>■ No discriminación</li> <li>■ Libertad de asociación y negociación colectiva</li> </ul> <p>■ Trabajo infantil</p> <p>■ Trabajo obligado o forzado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Prácticas de seguridad</li> <li>■ Derechos indígenas</li> <li>■ Evaluaciones</li> </ul> <p>■ Evaluación de proveedores por derechos humanos</p> <p>■ Mecanismos de quejas por derechos humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comunidades locales</li> <li>■ Anticorrupción</li> <li>■ Políticas públicas</li> <li>■ Comportamientos anticompetitivos</li> <li>■ Cumplimiento</li> </ul> <p>■ Evaluación de proveedores por impactos en la sociedad</p> <p>■ Mecanismos de quejas por impactos en la sociedad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Salud y seguridad del consumidor</li> <li>■ Etiquetado de producto y servicio</li> <li>■ Comunicaciones de marketing</li> <li>■ Privacidad del consumidor</li> <li>■ Cumplimiento</li> </ul>

Fuente: Realizado por ACCION RSE y GOVERNART

## 5.2. Información sobre el enfoque de gestión<sup>17</sup>

La información sobre el informe de gestión (Disclosures of Management Approach-DMA) permite que la organización explique cómo gestiona los aspectos económicos, sociales y medioambientales relacionados con los Aspectos materiales.

Incluye los siguientes Contenidos básicos:

- Indicar por qué el Aspecto es material y señalar qué impactos hacen a ese Aspecto material.
- Describir como la organización gestiona el Aspecto material o sus impactos.
- Facilitar la evaluación del enfoque de gestión, entre otros:
  - Mecanismos que evalúan la eficacia del enfoque de gestión.
  - Resultados de la evaluación del enfoque de gestión.
  - Cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.

<sup>17</sup> Toda la información ha sido obtenida de GRI, “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad”

### **5.3.Indicadores<sup>18</sup>**

Los indicadores ofrecen información sobre el desempeño o los efectos económicos, ambientales y sociales de la organización en referencia a sus Aspectos materiales.

La organización debe comunicar si la información que aporta sobre un indicador no abarca el Límite que se ha determinado para un Aspecto material concreto en los Contenidos básicos generales:

- G4-20, indicar la cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.
- G4-21, indicar la cobertura de cada Aspecto material fuera de la organización.

### **5.4.Principios para elaborar la memoria de sostenibilidad<sup>19</sup>**

- Participación de los grupos de interés.

Principio: La organización ha de indicar cuáles son sus grupos de interés y explicar cómo ha respondido a sus expectativas e intereses razonables.

- Contexto de sostenibilidad

Principio: La memoria debe relacionar el desempeño con los conceptos más amplios de la sostenibilidad, y para ello es necesario describir el desempeño de la organización en el contexto de los límites y la demanda de recursos ambientales o sociales en los ámbitos sectorial, local, regional o internacional.

- Materialidad

Principio: La memoria ha de abordar aquellos Aspectos que, reflejen los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o influyan de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

- Exhaustividad

Principio: La memoria ha de abordar los Aspectos materiales y su Cobertura de modo que se reflejen sus efectos significativos tanto económicos, ambientales como sociales y

---

<sup>18</sup> Toda la información ha sido obtenida de GRI, “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad”

<sup>19</sup> Toda la información ha sido obtenida de GRI, “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad”

que los grupos de interés analizar el desempeño de la organización en el periodo analizado.

### **5.5.Principios para determinar la calidad de las memorias<sup>20</sup>**

- Equilibrio

La memoria debe reflejar tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño de la organización a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada sobre el desempeño general.

- Comparabilidad

La organización debe seleccionar, reunir y divulgar la información de manera sistemática. La información debe presentarse de tal forma que los grupos de interés puedan analizar la evolución del desempeño de la organización, y que este se pueda analizar con respecto al de otras organizaciones.

- Precisión

La información ha de ser lo suficientemente precisa y pormenorizada para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización.

- Puntualidad

La organización debe presentar sus memorias con arreglo a un calendario regular, para que los grupos de interés dispongan de la información en dicho momento y puedan tomar decisiones bien fundamentadas.

- Claridad

La organización debe presentar la información de modo que los grupos de interés a los que se dirige la memoria puedan acceder a ella y comprenderla adecuadamente.

- Fiabilidad

La organización ha de reunir, registrar, recopilar, analizar y divulgar la información y los procesos que se siguen para elaborar una memoria de modo que se puedan someter a evaluación y se establezcan la calidad y la materialidad de la información.

---

<sup>20</sup> Toda la información ha sido obtenida de GRI, “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad”

## 5.6. El proceso de determinación de los aspectos materiales y sus coberturas

En este apartado se explicarán los pasos que ha diseñado G4 para orientar la aplicación de los principios expuestos en el apartado anterior. No es necesario seguir estos pasos para la elaboración de memorias “de conformidad” con la Guía, pero si la aplicación de los Principios para elaborar memorias de sostenibilidad.

Tabla 11. El proceso de definición de los Aspectos materiales y su cobertura



Fuente: elaborada por GRI

Cada organización decide qué método aplicará en cada uno de los pasos, ya que existen circunstancias específicas que influyen en el modo en que una organización determina los Aspectos y asuntos materiales que incluye en su memoria.

El proceso comienza con la identificación de los Aspectos y demás asuntos relevantes, y de su Cobertura, que pueden incluirse en la memoria. Para ello podemos tener en cuenta la lista de Aspectos de GRI y otros asuntos de interés, posteriormente se aplicarán los Principios Relativos al Contexto de sostenibilidad y a la participación de los grupos de interés. Hay que identificar los aspectos y otros asuntos relevantes en función de su repercusión económica, social y ambiental en las actividades, los productos, los servicios y las relaciones de la organización, o bien de su influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés. Por último determinar si los impactos se producen dentro o fuera de la organización.

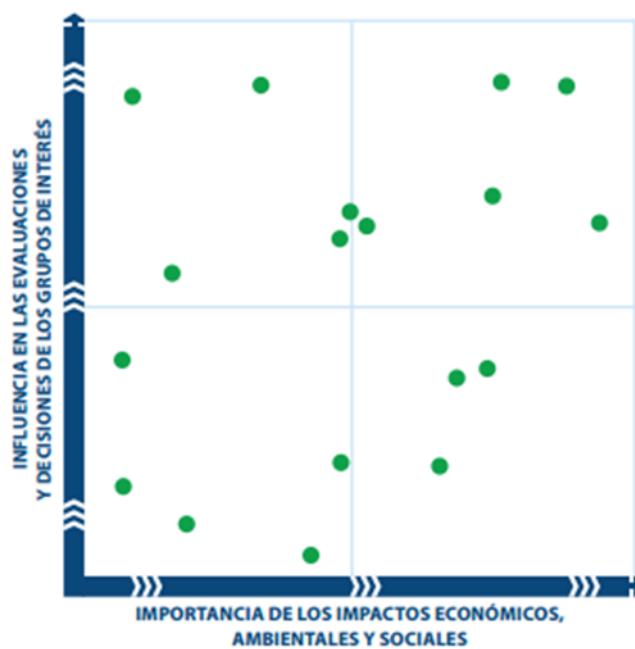
Este segundo paso consiste en establecer la prioridad de los Aspectos y asuntos relevantes identificados en el paso anterior, para determinar cuáles son materiales y pasaran a formar parte de la memoria.

Para ello se aplicaran los Principios de materialidad y Participación de los grupos de interés, evaluando cada aspecto o asunto relevante en virtud de la importancia de los impactos económicos, sociales y ambientales significativos de la organización; y la influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Determinaremos que Aspectos son materiales combinando ambas evaluaciones. A continuación determinaremos y documentaremos los umbrales o criterios para que un Aspecto se considere material, para cada uno de estos aspectos decidiremos que grado de cobertura, cantidad de datos y explicación se va a facilitar.

Se deberá elaborar una lista con todos los Aspectos materiales que se incluirán en la memoria, así como de su Cobertura y grados de detalle.

Gráfico 5. Representación visual de la prioridad de los aspectos



Fuente: elaborado por GRI

El área entre los dos ejes representa visualmente los Aspectos identificados. Estos se distribuyen en función de su influencia en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés y de la importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales de la

organización. Todos los aspectos del gráfico han de analizarse en el paso de Priorización. La relevancia de estos aspectos es en orden ascendente de menos relevancia a más, encontrándose esta en el cuadrante superior.

Antes de reunir la información en el tercer paso se evaluaran todos los Aspectos materiales identificados previamente aplicando el principio de exhaustividad y de Participación de los grupos de interés, teniendo en cuenta el Alcance<sup>21</sup>, la Cobertura<sup>22</sup> y las Fechas<sup>23</sup>, de manera que la memoria ofrezca una imagen lógica y equilibrada de los impactos económicos, sociales y ambientales significativos de la organización. Con el fin de que los grupos de interés puedan evaluar correctamente el desempeño de esta.

Se aprueba la lista de Aspectos materiales después de haber consultado a los responsables de la toma de decisiones dentro de la organización.

Hay que preparar sistemas y procesos para reunir la información que se debe divulgar, y convertir los Aspectos materiales en Contenidos básicos (Información sobre el enfoque de gestión e indicadores) para ponerlos en la memoria.

En antepenúltimo lugar se determina que información está disponible y que cuestiones han de someterse a enfoques de la dirección y sistemas de medición.

Por último la revisión se realiza cuando la memoria ya ha sido publicada y la organización se prepara para el siguiente ciclo. Se revisan los Aspectos que se consideraron materiales en el periodo anterior. Los Principios de Participación de los grupos de interés y del Contexto de sostenibilidad son la base para la revisión de una memoria.

Hay que tener en cuenta el resultado de la revisión en el primer paso, en el que se determinan los Aspectos materiales para el siguiente periodo.

## **5.7.Cambios entre G3.1 y G4<sup>24</sup>**

La nueva Guía del GRI G4 facilita la elaboración de memorias de sostenibilidad haciéndolas más concisas, ya que se centra en los asuntos más relevantes.

---

<sup>21</sup> Es el conjunto de Aspectos que se abordan en una memoria.

<sup>22</sup> Descripción de donde se producen los impactos de cada Aspecto material.

<sup>23</sup> Exhaustividad de la información seleccionada para el periodo objeto de la memoria.

<sup>24</sup> Toda la información ha sido obtenida de Deloitte, “Transitando hacia un nuevo marco de reporte”, de John Scade, compromiso empresarial (2013), “Rendición de cuentas”

El G4 se presenta en un nuevo formato, que consta de dos partes, “Principios y contenidos estándares y Manual de implementación”.

Los cambios que se han realizado tienen el propósito de que se puedan obtener memorias que puedan ser utilizadas como una herramienta de gestión en temas de sustentabilidad. Se han realizado cambios tanto en el proceso de reporte como en el de la información presentada.

- Materialidad

Las nuevas directrices del G4 ponen gran énfasis en la materialidad, con la finalidad de incluir solo la información más valiosa.

Las memorias deberán centrarse en los impactos, riesgos y las áreas de oportunidad de su materialidad, para planificar como serán gestionados con el objetivo de minimizarlos, eliminarlos o mitigarlos.

- Estrategia, gobierno corporativo y ética e integridad

La guía anterior contemplaba 10 indicadores sobre gobierno corporativo, en el G4 se presentan 22 aspectos de gobierno corporativo, 2 sobre estrategia y análisis e incluyendo la nueva categoría ética e integridad con 3.

Se hace mayor énfasis en la importancia de comunicar los niveles de remuneración de la junta directiva y los altos ejecutivos de la empresa. También se definen nuevos indicadores generales sobre la gestión ética de la empresa.

- Inclusión de la cadena de valor y mecanismos de denuncia

Es necesario que se haga referencia al porcentaje y número de proveedores evaluados en criterios ambientales, laborales, de derechos humanos y sociedad.

Las empresas deberán explicar si cuentan con algún mecanismo para conocer potenciales situaciones donde temas de carácter ambiental, laboral, de derechos humanos y sociedad, hayan sido vulnerados por parte de la empresa o de sus proveedores.

- Principales cambios en los indicadores

La nueva Guía contempla dos tipos de enfoques de gestión, los generales que explican de manera general sobre cualquier tema y los específicos que solicita información más definida sobre ciertos aspectos.

Tabla 12. Cambios en los indicadores de los contenidos básicos específicos

Tipo de indicador	Número de indicadores		Principales cambios
	G3.1	G4	
Económicos	9	9	<p>La recopilación de datos se hace más exhaustiva en términos de impactos, a su vez se hace mayor hincapié en las actividades y el tiempo de gestión de los mismos.</p> <p>Se ampliaron los requisitos en 4 indicadores.</p>
Ambientales	30	34	<p>Se agregaron 4 indicadores en temas de energía, gases efecto invernadero, sistema de denuncia y cadena de suministro.</p> <p>Se ampliaron los requisitos en 16 indicadores.</p>
Sociedad	8	11	<p>Se agregaron 3 indicadores nuevos en temas acerca de los criterios de selección de la cadena de suministro y sistema de denuncia.</p> <p>Se ampliaron los requisitos en 3 indicadores.</p>
Prácticas laborales y trabajo decente	14	16	<p>Se agregaron 3 indicadores nuevos en temas de selección de proveedores, impactos en la cadena de suministro y sistema de denuncia.</p> <p>2 indicadores se movieron al perfil organizacional de las empresas.</p> <p>Se ampliaron los requisitos en 3 indicadores.</p> <p>Se redujeron los requisitos en 2 indicadores.</p>
Responsabilidad por el producto	9	9	Se redujeron los requisitos en 1 indicador.

Fuente: elaborado por Deloitte

Además esta nueva Guía G4 ofrece dos nuevas opciones para comunicar que el informe es “En conformidad” la opción Esencial y Exhaustiva, que dependen de la inclusión de unos contenidos e indicadores mínimos. Desapareciendo de esta forma los niveles de aplicación de la anterior guía que se clasificaban en A, B o C.

Finalmente entre los cambios producidos se encuentra la alineación de las directrices de la Guía G4 a las Directrices de la OCDE y a los Diez Principios del Pacto de las Naciones Unidas.

Hasta finales de 2015 las organizaciones podían seguir utilizando la anterior guía el G3.1, por lo tanto este será el primer año en que todas las organizaciones estén obligadas a realizar la memoria de sostenibilidad con las directrices de G4.

## **6. Análisis de Inditex**

### **6.1. Metodología**

- Alcance del estudio

El objetivo de este trabajo es analizar la memoria de sostenibilidad de Inditex para ver si está elaborando una memoria que cumple con los requisitos del GRI y está en línea con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Además de si la información que publica es solamente para cumplir o de verdad está aplicando las medidas que dice.

Para ver la progresión en el tiempo se analizara las 5 últimas memorias, desde el año 2010 al 2014 que es la última publicada actualmente. Para realizar dicho análisis se ha utilizado la metodología propuesta por el Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa en su octavo estudio *“La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX-35”*.

En este estudio analizan más factores además de los propios del GRI, en el análisis que se realizara para este trabajo se centra principalmente en los aspectos que marca la guía GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Para poder hacer una evaluación más completa de la memoria de sostenibilidad de Inditex y del nivel de implicación que tiene en la RSC además se valoraran acciones que realice fuera de lo marcado por el GRI, como si cumple con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, de en cuantos índices de sostenibilidad cotiza, si tiene código de conducta propio, etc.

- Herramientas de Análisis

Para valorar los principios de GRI con un método cuantitativo se ha utilizado la siguiente metodología.

Tabla 13. Valoración indicadores de GRI

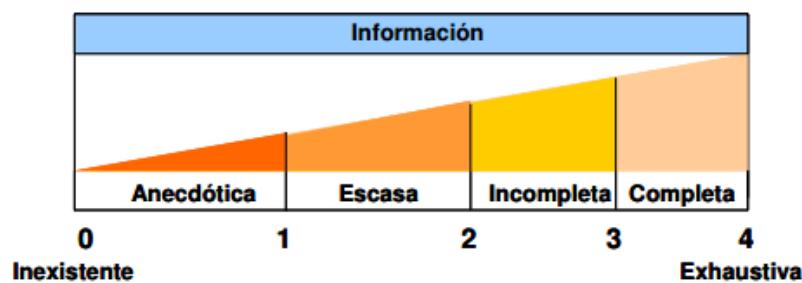
Puntos	Criterio
0	No hay evidencia cumplimiento
1	Cumplimiento anecdótico
2	Cumplimiento parcial
3	Cumplimiento total
4	Supera requisitos

Fuente: *Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa* (2010). “*La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35*”

La puntuación total se obtendrá mediante la media aritmética de todos los componentes.

Para facilitar la interpretación de las calificaciones derivada del análisis se adjunta la siguiente tabla de grados de calidad de la información.

Tabla 14. Grados de calidad de la información



	<b>Inexistente</b>	Apenas se ha encontrado información relacionada con los aspectos evaluados en la documentación analizada
0	<b>Anecdótica</b>	Se ha detectado información relacionada con al menos el 25% de los aspectos evaluados, pero esta es mayoritariamente anecdótica y no relevante frente al alcance de actividades, productos y/o geográfico de la empresa
1	<b>Escasa</b>	Se ha detectado información relacionada con al menos el 50% de los aspectos evaluados, pero esta es bastante limitada, y/o no es significativa frente al alcance de actividades, productos y/o geográfico de la empresa
2	<b>Incompleta</b>	Se ha detectado información relacionada con al menos el 75% aspectos evaluados, pero ésta no se podría considerar todavía completa, y/o no cubre completamente todo el alcance de actividades, productos y geográfico
3	<b>Completa</b>	Se ha detectado información relevante y descriptiva relacionada con el 100% de los aspectos evaluados, cubriendo todos los alcances de la organización
4	<b>Exhaustiva</b>	Se ha detectado información relevante, descriptiva y detallada relacionada con todos los aspectos evaluados, cubriendo todos los alcances de la organización

*Fuente: Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (2010). “La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35”*

## **6.2.Presentación Inditex<sup>25</sup>**

Industria de Diseño Textil, más conocido como Inditex, es una de las multinacionales de la industria textil más extendidas a nivel mundial. Consta de 8 marcas comerciales: Zara, Pull&Bear, Massimo Dutti, Bershka, Stradivarius, Oysho, Zara Home y Uterqüe. En la actualidad está presente en 88 mercados con más de 7.000 tiendas y en 27 mercados online.

Todo empieza en 1963 cuando Amancio Ortega Gaona funda una empresa dedicada a la fabricación de prendas de vestir, tan solo “diez años después esta contaba con 500 trabajadores y había absorbido las operaciones de aprovisionamiento y distribución, además había contratado un equipo de diseñadores”<sup>o</sup>. Tan solo le quedaba alcanzar la distribución al minorista.

“En 1975 abre en La Coruña la primera tienda de Zara y completa así la integración vertical algo que era desconocido hasta entonces en la industria de la moda”. En 1985 se funda Inditex como la empresa holding del grupo, “desde entonces no ha dejado de crecer llegando a ser el primer grupo mundial del sector”<sup>o</sup>.

“El éxito de Inditex es su modelo de gestión, que está basado en la innovación, la flexibilidad y su forma de entender la moda, como creatividad y diseño de calidad que responde rápidamente a la demanda del mercado. Gracias a su integración vertical pueden ser más agiles que la competencia y más flexibles para adaptarse a los cambios en el comportamiento del consumidor”<sup>n</sup>.

“El éxito de sus colecciones lo encontramos en la capacidad que tienen para reconocer y asimilar los distintos cambios en las tendencias de la moda”<sup>n</sup>. Inditex es capaz de reaccionar a los cambios que se producen durante la propia temporada y ajustar la colección ofreciendo nuevos modelos a las tiendas en un corto espacio de tiempo.

---

<sup>25</sup> Información obtenida de:

- Página Inditex y memoria de sostenibilidad 2014.
- A Gesco ESIC. “Caso estrategia empresarial”
- Díaz G, (2013). “La historia de Inditex, el imperio español de la moda, no exento de controversia” ▪ son citas textuales de este artículo.
- Alcaide Hernández, F. “Zara y Amancio Ortega: la historia de muchas personas” ° son citas textuales de este artículo.

“Inditex cotiza en bolsa desde el 23 de Mayo de 2001, tan solo dos meses después de su salida a bolsa ya estaba dentro del grupo del IBEX-35, sus acciones se encuentran en los principales índices bursátiles españoles e internacionales”<sup>26</sup>.

En 2014, alcanzó un volumen de negocio de 18.117 millones de euros y un beneficio neto de 2.510 millones de euros. En este año Inditex cuenta con una plantilla de 134.054 empleados en todo el mundo.

### 6.3.Resultados obtenidos

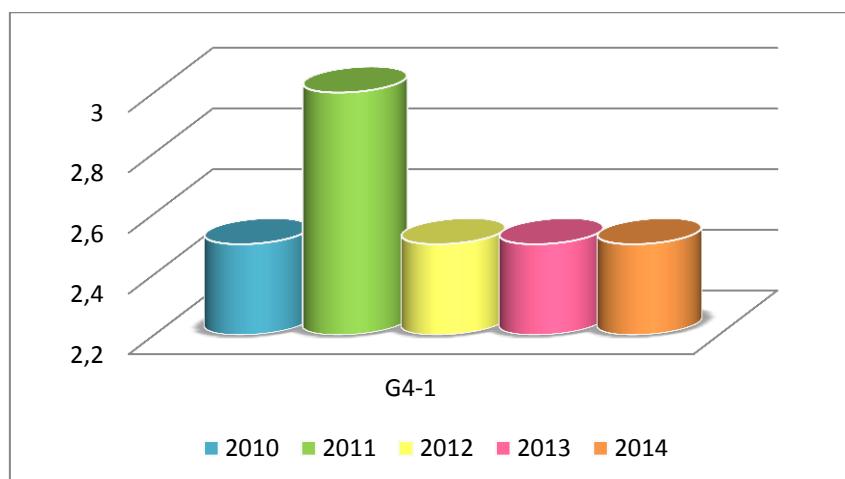
A continuación se expone el análisis de las 5 últimas memorias de Inditex.

Tabla 15: Tabla resumen del análisis de los contenidos básicos generales<sup>26</sup>

	2010	2011	2012	2013	2014
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>	2,50	3	2,50	2,50	2,50
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	3	3	3	3,21	3,29
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>	2,42	2,75	2,75	3,43	3,29
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	2,75	2,75	2,75	2,50	2,88
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>	3,60	3,60	3,60	3,50	3,50
<b>GOBIERNO</b>	2,75	2,75	2,75	4	4
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>				4	4

Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos de las memorias de sostenibilidad de Inditex.

Gráfico 6: Estrategia y análisis G3.1 y G4

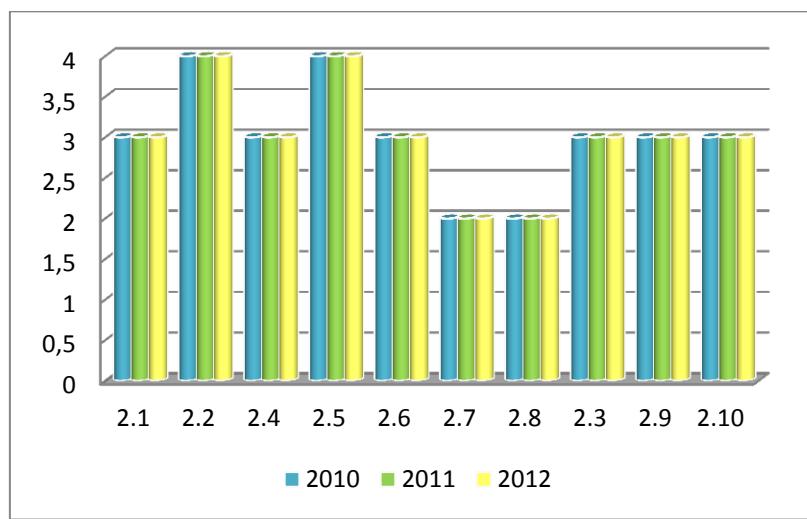


<sup>26</sup> En el anexo 1 se encuentra la tabla original.

*Fuente: elaboración propia*

Los resultados muestran que la declaración por parte del presidente de Inditex, no es muy completa ya que exceptuando el 2011 donde si obtiene una puntuación de 3 que quiere decir que cumple con todos los criterios los demás años no es así, cumple con casi todos los puntos que marca la guía pero en ellas falta una mayor profundización acerca de la estrategia y objetivos que piensa cumplir a largo plazo.

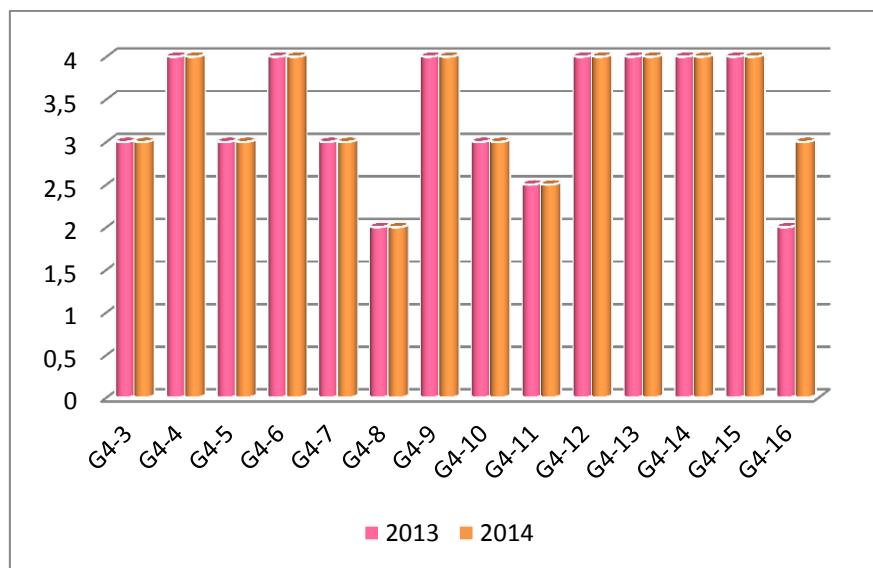
Gráfico 7. Perfil de la organización G3.1



*Fuente: elaboración propia*

En cuanto al perfil de la memoria el grupo hace una detallada descripción de la mayoría de los indicadores da toda la información en cuanto a nombre de la organización, principales marcas, estructura operativa de la organización, localización de la sede central, número de países en los que opera, naturaleza de la propiedad y forma jurídica, cambios significativos en tamaño, estructura y propiedad, y premios y distinciones recibidas. Incluso en algunos como el 2.2 (principales marcas, productos y/o servicios) y 2.5 (Número de países en los que opera) aporta más información de la establecida por los criterios del GRI. Destacan de manera negativa los indicadores 2.7 (Mercados servidos) y 2.8 (Dimensiones de la organización) porque aunque sí que cumple con parte de los criterio establecidos por GRI no lo hace de una manera muy completa, debería especificar más los tipos y clientes en los distintos sectores que abastece y debería tener un mayor desglose por país/visión.

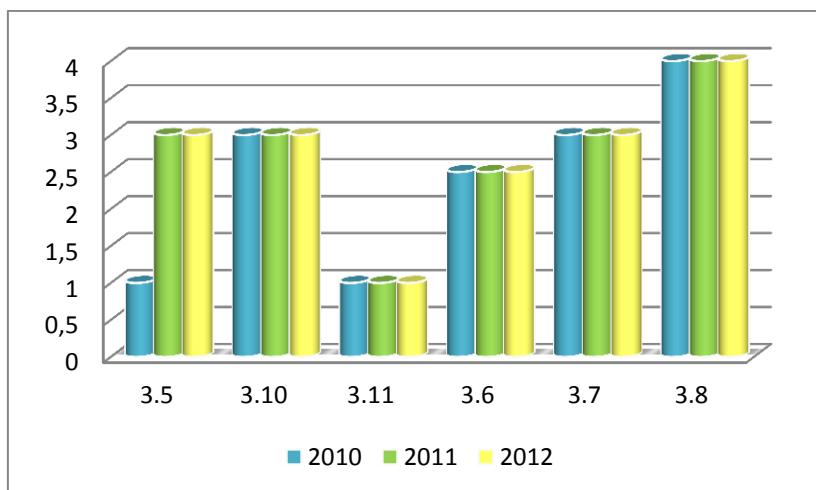
Gráfico 8. Perfil de la organización G4



Fuente: elaboración propia

Podemos ver que con respecto a los tres años anteriores la evolución es muy similar sí que ha mejorado en algún indicador como en el 2.8 en el G3.1, conocido en el G4 como G4-9 (Dimensiones de la organización) ya que en estos años sí que hace un mayor desglose del número de empleados, de operaciones, ventas netas, capitalización, desglose en términos de deuda y patrimonio y cantidad de productos o servicios que ofrece y si no es así da una justificación de porque no puede realizarlo. Sigue destacando negativamente el indicador que está relacionado con los convenios colectivos que tienen los trabajadores (G4-11) aunque nos dice en la tabla de contenidos básicos de Inditex que el 70% de los empleados están cubiertos con un convenio colectivo, para dar una mayor cobertura deberían especificar más sobre ello. El indicador G4-16 (Principales asociaciones a las que pertenece) nuevo del G4 aunque en 2013 no cumplían con todos los aspectos indicados por el GRI en 2014 ya lo han corregido y mejorado aportando mayor información.

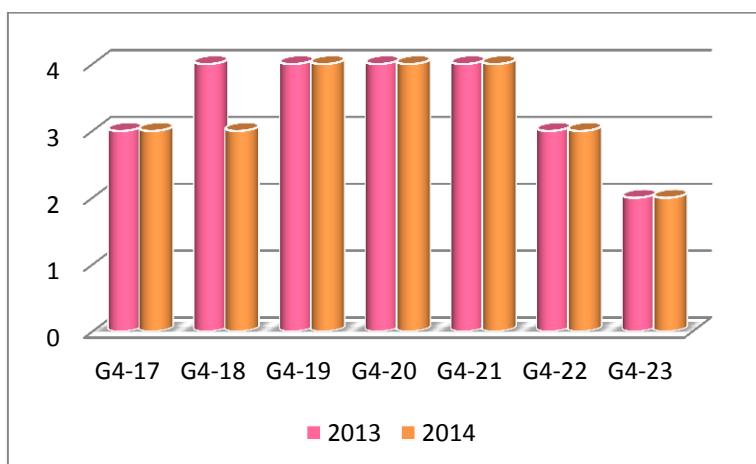
Gráfico 9. Aspectos materiales y cobertura G3.1



Fuente: elaboración propia

Podemos ver que en este apartado más bien cumple de manera justa con los criterios de GRI, aunque en algún indicador ha mejorado respecto al primer año de estudio como es el caso del 3.5 (Proceso de definición del contenido de la memoria) que paso de no informar casi de nada de lo que indicaba la guía a informar de todo lo que pedía. De forma negativa llama la atención el indicador 3.11 (Cambios significativos en la cobertura o alcance del informe) aunque informa de los cambios que se han dado respecto al año anterior debería indicarlo de más años y no solamente de lo que se refiere a cambios en cifras. De manera positiva destaca el indicador 3.8 (información sobre negocios conjuntos, filiales arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades) que aporta más información de la requerida por la guía.

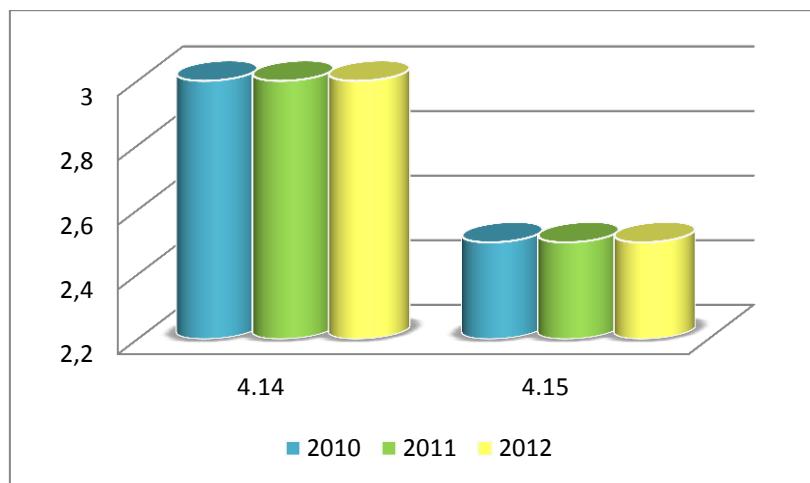
Gráfico 10. Aspectos materiales y cobertura G4



*Fuente: elaboración propia*

Con respecto a los años anteriores ha mejorado mucho en estos dos últimos años aportando en muchos casos hasta más información de la pedida por el GRI, aunque en el indicador G4-18 (Definición del contenido, alcance del informe y definición de los principios del GRI) ha empeorado en este último año no de manera muy grave, ya que sigue cumpliendo con todos los objetivos que marca la guía. Aunque ha mejorado en el indicador anteriormente mencionado 1.1 ahora llamado G4-23 (Cambios significativos en la cobertura o alcance del informe) todavía tiene que mejorar más y dar una mayor información acerca de esto, pero que haya mejorado puede ser síntoma de un mayor perfeccionamiento en memorias futuras.

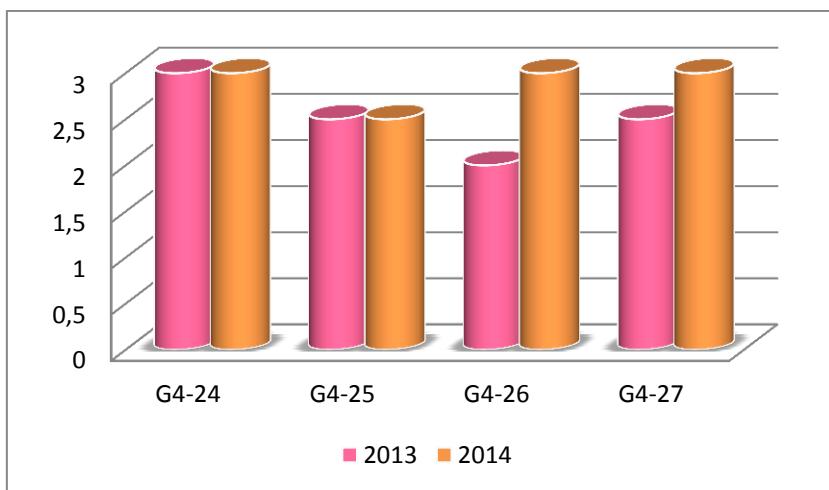
Gráfico 11. Participación de los grupos de interés G3.1



*Fuente: elaboración propia*

Con esto podemos ver que sí que tiene en su memoria señalados e identificados cuales son los grupos de interés y la relación que tienen con ellos, pero escasean un poco en la parte que informa sobre el procedimiento que la organización sigue para la definición de sus grupos de interés, así como la determinación de los grupos que participan y los que no.

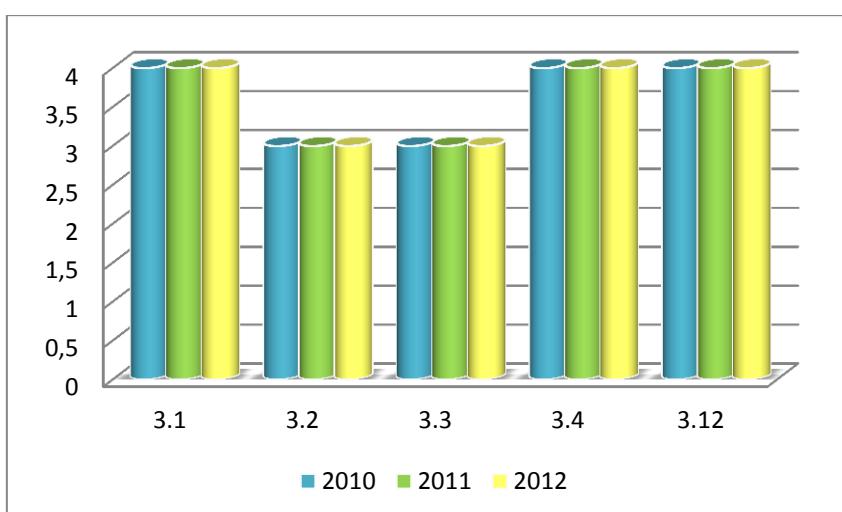
Gráfico 12. Participación de los grupos de interés G4



Fuente: elaboración propia

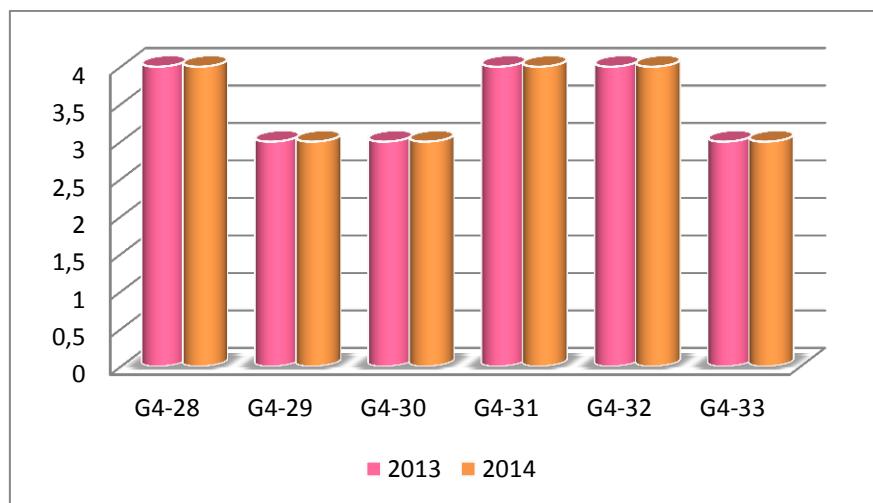
Podemos ver que con el G4 se han ampliado el número de indicadores mínimo con respecto a la participación de los grupos de interés. Podemos observar que los indicadores del G3.1 siguen la misma tendencia se corresponden con el G4-24 y G4-25, se mantienen igual el que deberían intentar mejorar es el G4-25, ya que siguen sin especificar como eligen a sus grupos de interés. En cuanto a los dos nuevos indicadores ambos han mejorado en este último año. Todo esto me lleva a pensar a que están mejorando su comunicación con los grupos de interés y que de cara al futuro será todavía mejor.

Gráfico 13. Perfil de la memoria G3.1



Fuente: elaboración propia

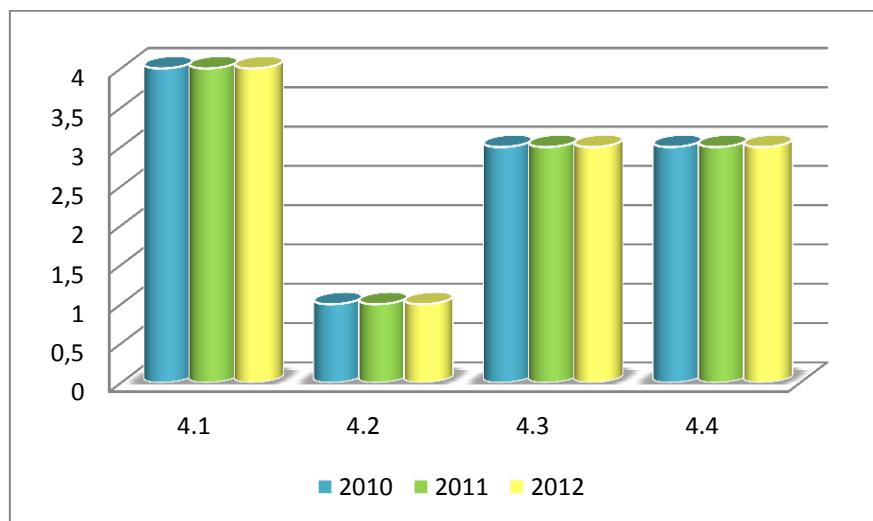
Gráfico 14. Perfil de la memoria G4



Fuente: elaboración propia

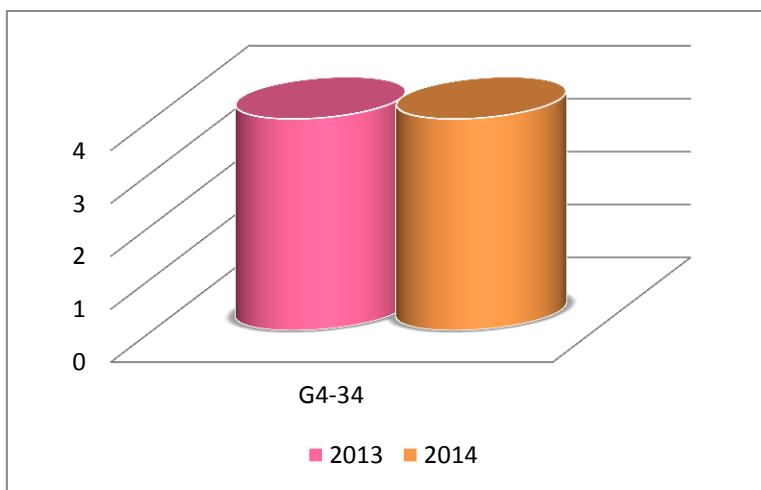
En cuanto a la información ofrecida por Inditex para el perfil de la memoria. Se recoge toda la información acerca de fechas de emisión, ciclos y el índice de GRI conforme a la opción elegida. Durante los 5 años observamos que la información sigue una trayectoria muy diáfana la única diferencia se encuentra en que con G4 se ha añadido un nuevo indicador el G4-33 (Verificación externa), Inditex indica todas las verificaciones externas que se le realizan y quien las realiza.

Gráfico 15. Gobierno G3.1



Fuente: elaboración propia

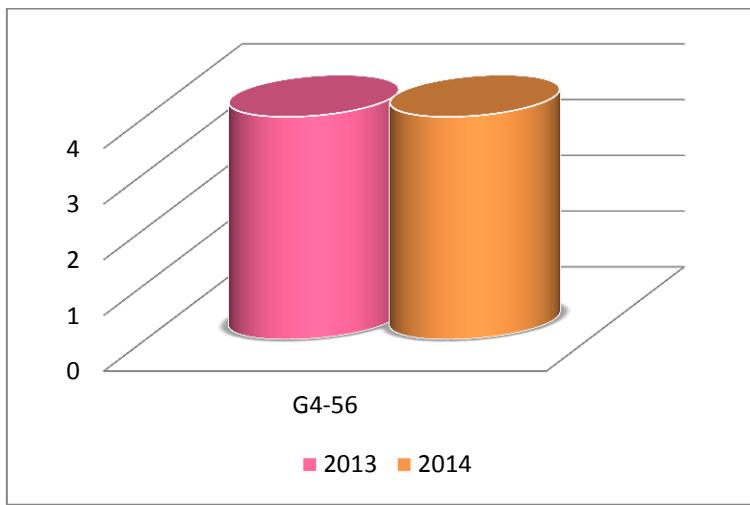
Gráfico 16. Gobierno G4



*Fuente: elaboración propia*

En el G4 los cuatro indicadores que había en el G3.1 se juntan en uno solo el G4-34 (estructura del gobierno) podemos ver que en estos dos últimos años ha habido una mejora con respectos a los tres anteriores que no siendo malos excepto el 4.2 (condición ejecutiva del presidente del máximo órgano de gobierno) debía indicarse si este también tenía un cargo ejecutivo.

Gráfico 17. Ética e integridad G4



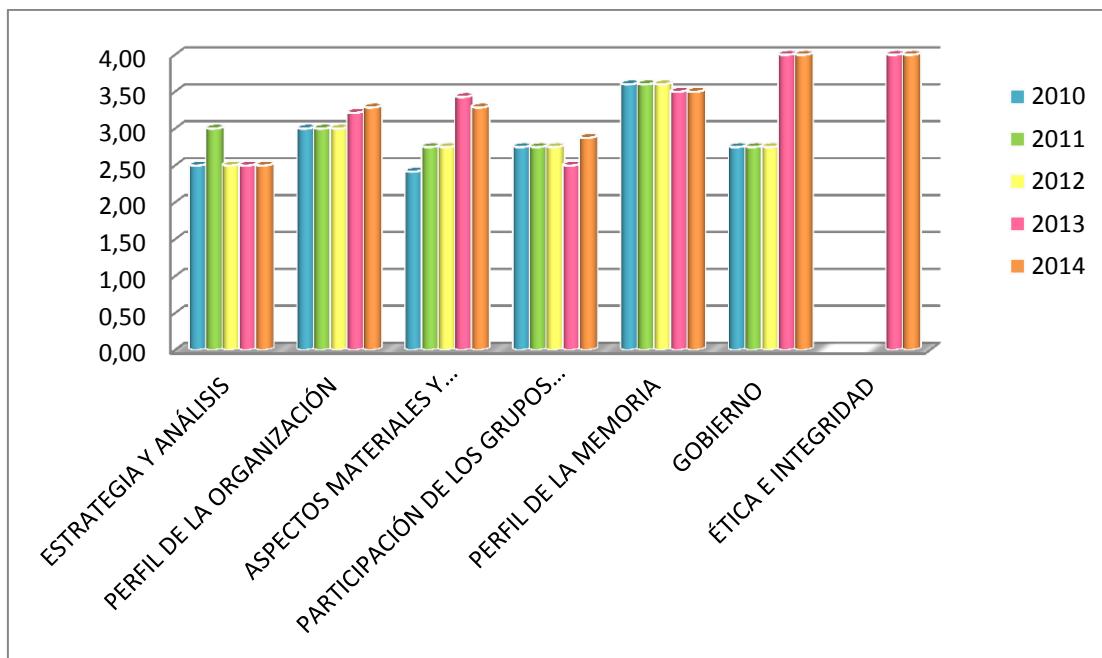
*Fuente: elaboración propia*

Es un indicador nuevo del G4, descripción de los valores, principios, estándares y normas de comportamiento tales como códigos de conducta y códigos éticos. Inditex no

solo informa de los criterios básicos que pide la guía sino que da más información aportando el link que lleva a su Código de Conducta y Prácticas Responsables.

Por último la evolución a lo largo de los cinco años en la elaboración de sus memorias.

Gráfico 18: Evolución aspectos básicos generales



Fuente: elaboración propia

En general podemos ver una evolución muy lineal de Inditex en la elaboración de su memoria de sostenibilidad aunque con la entrada del GRI4 ha mejorado en muchos aspectos, además el GRI4 añade nuevos indicadores y da mayor importancia a la materialidad. Inditex hace unas memorias de sostenibilidad bastante detalladas, ya que en muchas ocasiones añade información extra de la que la guía pide. Aunque debería mejorar en muchos aspectos también y dar mayor información para ser una memoria de sostenibilidad mucho más completa.

La nota media de todos los indicadores está en 2,83 según la metodología seguida y explicada anteriormente se encuentra en el rango de información incompleta, lo que quiere decir que se ha detectado información relacionada con al menos el 75% de los aspectos evaluados, pero esta no se podría considerar todavía completa. Por comparar encontré un estudio<sup>27</sup> anterior a los años estudiados en mi análisis en el que otorgaban a

<sup>27</sup> Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (2010). “La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35”

Inditex una nota media de 1,85 esta nota se encontraba en el rango de información escasa en estos cinco últimos años ha mejorado en 1 punto no está mal aunque debería seguir trabajando más duro en mejorar esta nota. Como indica el informe citado “sigue sin aportar datos de forma desagregada por países y sin establecer una relación clara entre sus actividades y las consecuencias de la fabricación, distribución y comercialización de sus productos. En definitiva, aunque la empresa hace hincapié en la importancia de integrar la variable de sostenibilidad como un elemento clave del modelo de negocio, y se esfuerza por reflejar las principales acciones emprendidas durante el ejercicio, la memoria es incompleta, desde el principio de rendición de cuentas, y de alcance limitado”. Existe un claro sesgo de la información, (la mayoría de los datos aportados son solo aspectos positivos pero no cuentan los aspectos negativos que hayan sufrido durante el año) y continúa sin reflejar suficientes datos cuantitativos. Además sigue sin exponer los riesgos en materia de imagen y reputación, así como las situaciones de tensión existentes en el negocio.

Como se ha indicado en el apartado donde se describe el GRI hay dos opciones a la hora de realizar memorias en el GRI4, y tres en el GRI3.1. En el análisis realizado para que fuera más sencillo solo se ha recogido la opción que el GRI considera como mínima para poder presentar una memoria de sostenibilidad, en el caso del GRI4 es la opción esencial y en el GRI3.1 la opción C, esto no quiere decir que sea la opción que realiza Inditex.

Por ello ahora independientemente se va a detallar brevemente que opción es la que ha realizado Inditex en cada una de las memorias analizadas. Inditex durante los años 2010 a 2012 ha realizado la opción A+ que es el máximo nivel de aplicación de la memoria y durante los dos siguientes años 2013 y 2014 han aplicado el modelo en conformidad Exhaustivo que al igual que los años anteriores es el máximo nivel de aplicación. Todas las memorias han sido verificadas por la auditoría independiente SGS ICS Ibérica S.A.

Inditex tiene en su página web un apartado dedicado a la sostenibilidad, en él podemos encontrar la filosofía acerca de sostenibilidad que sigue el grupo llamada “Right to wear”, la cual denomina como su sello de calidad. Inditex concreta estas iniciativas y las divide por áreas especializadas, definiéndolas de la siguiente manera:

- **Clear y Safe to Wear:** Protocolos que garantizan que todos los productos que comercializan cumplen los estándares de salud y seguridad más avanzados.

- **Teams to Wear:** Filosofía y cultura empresarial que persigue la ética en el trabajo, el respeto a los demás y su diversidad, la honradez en todos sus actos, la transparencia y la profesionalidad.
- **Tested to Wear:** Metodología de auditoría que asegura que todos los productos han sido fabricados en cumplimiento con el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores.
- **Social to Wear:** Acciones de inversión social con las que fortalecen los lazos con las comunidades en las que están presentes.
- **Green to Wear:** Estrategia que vela por una fabricación y comercialización de productos respetuosa con el medioambiente.<sup>28</sup>

También podemos ver los compromisos que tiene respecto al producto, a empleados, proveedores, comunidad y medioambiente. Como esto es muy extenso voy a centrarme en incluir que códigos tiene Inditex como propios a cuales está adscrito, si cotiza en algún índice de sostenibilidad y que compromisos tiene con la comunidad.

Inditex cotiza en tres índices de sostenibilidad:

- “FTSE4Good

Inditex es miembro del FTSE4Good desde hace doce ejercicios. Este índice bursátil de sostenibilidad incluye a las compañías mundiales con un mayor compromiso en el ámbito de la responsabilidad corporativa. Inditex tiene una calificación de 4,3 sobre 5.

- Dow Jones Sustainability Indices

Forma parte desde Septiembre de 2002. En la última actualización de Dow Jones Sustainability Indices (DJSI), Inditex fue incluida como miembro del DJSI Word y del DJSI Europe. Inditex tiene una calificación superior al 98% de las 88 empresas incluidas dentro del sector Retail.

- Carbon Disclosure Project

Diez años después de su creación, Carbon Disclosure Project (CDP) continúa siendo un sistema de información líder a través del cual las empresas informan a sus inversores sobre sus impactos y estrategias ambientales. Cada año las respuestas de las empresas se

---

<sup>28</sup> Copia textual de su página Inditex del apartado de sostenibilidad.

analizan y califican respecto a su nivel de transparencia y desempeño. A este respecto, Inditex cuenta con una de las puntuaciones más elevadas en su sector por establecer y cumplir sus objetivos de reducción de emisiones de carbono y por implementar programas para reducir las emisiones tanto en operaciones directas como en la cadena de suministro. Además, se sitúa dentro de las empresas líderes en la gestión del agua en el Carbon Disclosure Project Water.”<sup>29</sup>

En 2012 Inditex aprobó el Código de Conducta y Prácticas Responsables del Grupo INDITEX (que sustituye a la Directriz Interna de Prácticas Responsables del Personal del Grupo INDITEX, así como al Código Ético de Conducta) y el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores (que modifica al Código de Conducta para Fabricantes y Talleres Externos), junto con el Reglamento Interno de Conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores (RIC) se forma la normativa interna del Grupo en materia de conducta.

El Grupo ha dedicado en 2014 25,8 millones de euros en inversiones en programas sociales, de los que se han beneficiado en 40 países. Se ha distribuido en un 32% en bienestar social 25% en ayuda humanitaria, 23% educación y un 20% en salud, medioambiente, desarrollo económico, arte y cultura.

Está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2001 y su último informe de progreso está calificado por este en nivel avanzado, que es el máximo nivel otorgado por el Pacto Mundial.

Sigue los criterios del GRI desde 2002 y es miembro activo del grupo Organizational Stakeholders y miembro del Programa Piloto de Reporte Integrado del Marco Internacional de Reporting Integrado (IIRC) desde sus inicios.<sup>30</sup>

#### **6.4.Valoración externa de Inditex**

La valoración externa de cualquier empresa se va a realizar por los diferentes stakeholders. Uno de los stakeholders que puede ser muy influente son los medios de comunicación. En el caso de Inditex a continuación se presentan 3 situaciones diferentes, la primera trata sobre la filantropía de Inditex y las dos siguientes sobre las nefastas condiciones sobre las que trabajan muchos de los empleados de sus

---

<sup>29</sup> Citas extraídas de la página web de Inditex y sus memorias de sostenibilidad.

<sup>30</sup> Información obtenida de la página de Inditex de su apartado dedicado a la sostenibilidad.

proveedores. Se ha hecho esta selección porque es una muestra representativa de posibles situaciones de irregularidades en las que puede caer una empresa del sector textil, lo que nos permitirá ver si Inditex es capaz de subsanar sus errores y aprender de ellos o por el contrario no hace nada por intentar corregir estas situaciones.

- Inditex y la filantropía empresarial en Bangladesh<sup>31</sup>

*“Uno de los casos de hundimiento con más repercusión internacional fue el de la fábrica Spectrum, en las afueras de Dhaka. En el año 2002, el propietario de la fábrica decidió añadir un piso al edificio de 4 plantas. Unos días antes del derrumbe, las trabajadoras advirtieron algunas grietas en las paredes del quinto piso y el 11 de abril de 2005 a la una de la madrugada, todo el edificio cayó. El accidente causó la muerte de 64 personas y heridas a otras 80, aunque la inmensa mayoría de ellas terminaban su jornada “oficial” a las seis de la tarde.*

*Spectrum trabajaba para diferentes empresas entre ellas estaba el grupo Inditex. Se creó un fondo de compensación, calculado en 533.000 euros, fue impulsado por Inditex y por la Federación Internacional de Trabajadores del Textil, Vestuario y Cuero (ITGLWF por sus siglas en inglés) en 2005. En Abril de 2011, 6 años después de la catástrofe, Inditex desembolsó los últimos pagos a las víctimas. Las demás empresas se desmarcaron de la iniciativa”.*

Con esta noticia podemos ver como Inditex se implica con los trabajadores de la fábrica de Spectrum creando junto con la ITGLWF un fondo de compensación. Aunque esto no lo exime de la parte de culpa que le correspondería por este suceso, se puede observar que Inditex ante sucesos de esta índole es capaz de mejorar e intentar subsanar sus errores.

- Inditex 'made in Marruecos': 65 horas de costura a la semana por 178 euros al mes<sup>32</sup>

*“Adquirir una prenda de ropa de las marcas del grupo Inditex que se haya confeccionado en Marruecos supone refrendar un sistema de producción en el que las trabajadoras acumulan hasta 65 horas a la semana detrás de una máquina para cobrar*

---

<sup>31</sup> Sales y Campos A (2011). “Inditex y la filantropía empresarial en Bangladesh”

<sup>32</sup> Puga Natalia (2012). “Inditex 'made in Marruecos': 65 horas de costura a la semana por 178 euros al mes”-URL <http://www.elmundo.es/elmundo/2012/01/14/galicia/1326541713.html>

*un salario de 178,72 euros mensuales, condiciones laborales que las mantienen "viviendo en situación de pobreza" mientras el fundador del imperio textil, Amancio Ortega, se consolida como la mayor fortuna de España.*

*La situación se atestigua en la investigación 'La moda española en Tánger: trabajo y supervivencia de las obreras de la confección', elaborada para la 'Campaña Ropa Limpia' de las ONG española Setem y gallega Amarante Setem y que analiza las condiciones de vida y trabajo precarias que sufren las trabajadoras en talleres textiles de la ciudad de Tánger.*

*Inditex no es la única que se beneficia de esta situación. Las empresas españolas de moda más importantes tienen factorías propias o proveedores en Marruecos. El Corte Inglés e Induyco, Cortefiel, Mango y muchas otras firmas europeas "operan en el mercado marroquí aprovechando unos costes de producción claramente inferiores a los de la Unión Europea y la cercanía geográfica".*

*No en vano, España es el cliente más importante de las exportaciones de ropa marroquíes desde 2006. En lo que respecta a Inditex, en 2007, el 10% de la ropa de sus marcas Zara, Bershka, Stradivarius, Oysho, Uterqüe, Pull & Bear, Zara Home y Massimo Dutti se confeccionaba en Marruecos".*

- Zara y los casos de explotación en Brasil <sup>33</sup>

*"El gobierno brasileño expedienta a la empresa Inditex por las condiciones en las que se encontraban trabajando 15 personas en talleres clandestinos en San Paulo que suministran ropa a la empresa AHA, proveedora de la marca Zara. Según el departamento de trabajo brasileño estas personas entre ellas un menor de 14 años, realizaban jornadas que superaban las 12 horas diarias. Todas vivían en el mismo lugar donde trabajaban y su salario no superaba los 290 dólares al mes, siendo el salario mínimo de 340 dólares.*

---

<sup>33</sup> Sales y Campos A (2011). "Zara y los casos de explotación laboral en Brasil: ¿Sólo una anécdota? - URL <https://robaneta.wordpress.com/2011/08/19/zara-i-els-casos-de-explotacio-laboral-a-brasil-nomes-una-anecdota/>

Ropa limpia (2011)-URL <http://www.ropalimpia.org/es/noticias/311/el-gobierno-brasile-o-denuncia-a-zara-por-utilizar-mano-de-obra-esclava-en-m-s-de-30-talleres>

*El Ministerio de Trabajo de Brasil asegura que al menos en otros 33 talleres subcontratados por la empresa Inditex, se habrían detectado las mismas irregularidades.*

*Inditex manifestó que se trataba de una transgresión puntual de su código de conducta por parte de la empresa proveedora brasileña y que ha tomado medidas para que esta situación se corrija.”*

Para contrastar la noticia he buscado en la memoria de sostenibilidad del año 2011 si decía algo al respecto de este caso y he podido encontrar que sí que lo menciona y explica la situación. En ella dice que Inditex investigó y que esta situación era real, por ello Inditex suprimió toda relación comercial con ese proveedor, debido a la gravedad del incumplimiento del Código de Conducta de Fabricante y Talleres Externos.

Tras esta situación Inditex inicio la revisión exhaustiva del resto de empresas con las que tenía contratos y ha consolidado las condiciones socio-laborales en las instalaciones de sus proveedores. Estas medidas han ido acompañadas de la adhesión, junto a sus proveedores en Brasil, al Pacto Nacional por la Erradicación del Trabajo Esclavo, la adhesión al Instituto ETHOS, la creación de un teléfono de denuncia para la recepción de situaciones irregulares en la cadena de suministro y la formación a auditores sociales en la metodología de verificación.

Inditex cada año está formando a más auditores sociales y está aumentando el número de auditorías sorpresa a sus proveedores para intentar acabar con casos como los anteriores, ya que Inditex no trabaja con quienes no se adhieren a sus códigos de conducta en los que prohíben estas condiciones laborales.

## **7. Conclusiones**

Después del análisis realizado de las 5 últimas memorias de sostenibilidad de Inditex y del estudio de su apartado dedicado a la sostenibilidad que tienen en su página web, se han obtenido las siguientes conclusiones:

- Inditex elabora las memorias de sostenibilidad bajo los criterios del GRI y siempre con el máximo nivel de aplicación de la memoria, durante los años de aplicación del G3.1 cumpliendo con la opción A+ y durante los dos últimos

años de acuerdo al G4 con la opción de conformidad y Exhaustivo. Todas sus memorias son verificadas por una auditoría independiente.

No obstante todavía le queda para que estas sean completas, ya que como se puede observar con el análisis, en la parte de perfil de la organización sigue sin aportar datos de forma desagregada por países y sin establecer una relación clara entre sus actividades y las consecuencias de la fabricación, distribución y comercialización de sus productos.

- La puntuación media obtenida en el análisis de las 5 últimas memorias es de 2,83 en comparación con el estudio que se citaba en apartados anteriores, el cual analizaba los 5 años anteriores a los del estudio, donde la puntuación media de Inditex era de 1,85. Se pude ver una clara mejoría, pues ha mejorado en 1 punto en estos cinco últimos años y ha pasado del rango de información escasa a información incompleta

Con los datos que se han obtenido del análisis y lo encontrado en su página web en el apartado de sostenibilidad, se puede intuir que Inditex va a seguir mejorando en la elaboración de sus memorias y en un plazo corto de tiempo cubrirá toda la información en un 100%, pasando a encontrarse en el rango de información exhaustiva.

- Se puede observar al hacer un análisis progresivo en el tiempo que Inditex no elabora sus memorias de forma sistemática, es decir siguiendo una estructura y actualizando los datos cada año, si no que elabora la memoria de sostenibilidad detalladamente y usando los medios y tiempo necesario para su correcta elaboración.
- Da mucha importancia a la sostenibilidad y a la forma en la que puede implantarla en su negocio, constantemente está intentando mejorar su estrategia de sostenibilidad.
- Tiene muy buena calificación en los tres índices de sostenibilidad que cotiza y esto es porque se implica económicamente, socialmente y medioambientalmente.
- Inditex es una empresa que va más allá de los propios principios que tiene que cumplir por ser miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas o por elaborar su memoria de sostenibilidad bajo los criterios del GRI, y establece sus propios códigos de comportamiento y éticos. Cada año Inditex está invirtiendo

en la formación de auditores sociales para que verifiquen que en las empresas con las que tienen contratos labores cumplan con sus propios códigos éticos y de comportamiento.

- Con la valoración externa y viendo en sus memorias los proyectos en los que se encuentra involucrado hace pensar que es una empresa que no realiza sus memorias de cara al público, sino que de verdad se involucra en la comunidad y busca ser socialmente y medioambientalmente responsable.
- Con este análisis también se puede concluir que las pequeñas y medianas empresas no pueden realizar las mismas prácticas de RSC que las grandes empresas, ya que es algo costoso. Por lo tanto las pequeñas y medianas empresas aunque realicen memorias de sostenibilidad nunca podrán ser tan completas y precisas como lo pueden ser las de las grandes empresas por los recursos que suponen y que las primeras no tienen.

Para finalizar decir que este análisis puede servir para quienes tengan curiosidad acerca de si la empresa Inditex es un ejemplo de buenas prácticas en materia de RSC y si elabora correctamente sus memorias de sostenibilidad.

## 8. Bibliografía

- A Gesco ESIC. (2014) “Caso estrategia empresarial”, URL-  
<https://modarapida.wordpress.com/home/breve-historia/>
- Alcaide Hernández, F. (2008) “Zara y Amancio Ortega: la historia de muchas personas”, URL-  
[http://www.eexcellence.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=203:francisco-alcaide-&catid=37:modelo-de-negocio&Itemid=48](http://www.eexcellence.es/index.php?option=com_content&view=article&id=203:francisco-alcaide-&catid=37:modelo-de-negocio&Itemid=48)
- Barrio, E. (2013) “Moda y RSC, tejiendo compromisos”, URL-  
<http://www.compromisoempresarial.com/carrusel/2013/04/moda-y-rsc-tejiendo-compromisos/>
- Cámara oficial Española de Comercio e Industria de el Salvador. “Historia de la RSC”, URL- <http://rse.camaco.es.com.sv/pages/viewfull.asp?CodArt=84>
- Comisión Europea (2010). “Comunicación de la Comisión”

CONNE COMMUNICATIONS/ECHO. “Global CSR study (2013)”

Cuesta González, M. y Valor Martínez, C. (2003) “Responsabilidad social de la empresa. Concepto, medición y desarrollo en España”. Revista ICE.

Deloitte, (2016) URL-  
[http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Sustentabilidad/Guia\\_bolsillo\\_GRI\\_G4.pdf](http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Sustentabilidad/Guia_bolsillo_GRI_G4.pdf)

Díaz G, (2013). “La historia de Inditex, el imperio español de la moda, no exento de controversia”, URL- <http://queesunpersonalshopper.com/2013/04/28/la-historia-de-inditex-el-imperio-espanol-de-la-moda-no-exento-de-controversia/>

Fernández R. (2009) “Responsabilidad Social Corporativa”, páginas 129-132

González Soriano V. (2016) “Tragedia y esperanza: el *fast-fashion* y la Responsabilidad Social Corporativa”. *Telva*, URL  
<http://www.telva.com/2016/02/18/trabajo/1455800042.html>

GRI, URL- <https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>

GRI, URL- <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G3.1-Complete.pdf>

GRI, URL- <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-Two.pdf>

Inditex, URL- <http://www.inditex.com/es/home>

Informe Acotex (2014). “El comercio textil en cifras”, URL-<http://www.acotex.org/>

Informe Forética (2015). “Estado de la RSC en España”, URL-  
[http://www.vodafoneostenible.es/wp-content/uploads/2015/02/informe\\_foretica\\_2015.pdf](http://www.vodafoneostenible.es/wp-content/uploads/2015/02/informe_foretica_2015.pdf)

Libro verde (2001). “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”

Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa en su octavo estudio (2010) “*La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del*

*IBEX-35*”, URL- [http://diarium.usal.es/wsr\\_proyecto/files/2013/09/Informe-Memorias-RSC-IBEX-35-2010.pdf](http://diarium.usal.es/wsr_proyecto/files/2013/09/Informe-Memorias-RSC-IBEX-35-2010.pdf)

Observatorio de RSC (2014). “Introducción a la Responsabilidad Social Corporativa”, URL-[http://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook\\_La\\_RSC\\_modific.06.06.14\\_OK.pdf](http://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook_La_RSC_modific.06.06.14_OK.pdf)

Pacto Mundial, Red Española, URL- <http://www.pactomundial.org/global-compact/>

Puga Natalia (2012). “Inditex 'made in Marruecos': 65 horas de costura a la semana por 178 euros al mes”, URL-<http://www.elmundo.es/elmundo/2012/01/14/galicia/1326541713.html>

RES (2013). “¿Qué es una memoria de sostenibilidad?”. *Eco inteligencia*, URL-<http://www.ecointeligencia.com/2013/09/que-es-una-memoria-de-sostenibilidad/>

Riera Puertas, S. (2013) “La Responsabilidad Social Corporativa “Trendic Topic”n la industria de la moda”, URL-

<http://sichanellevantaralacabeza.blogspot.com.es/2013/12/RSCindustriamoda.html>

Ropa limpia (2011), URL- <http://www.ropalimpia.org/es/noticias/311/el-gobierno-brasile-o-denuncia-a-zara-por-utilizar-mano-de-obra-esclava-en-m-s-de-30-talleres>

Sales y Campos A (2011). “Zara y los casos de explotación laboral en Brasil: ¿Sólo una anécdota?, URL- <https://robaneta.wordpress.com/2011/08/19/zara-i-els-casos-de-explotacio-laboral-a-brasil-nomes-una-anecdota/>

Salgado, R. (2015) “La industria textil embellece la economía española”. *La Razón*, URL-<http://www.larazon.es/economia/la-industria-textil-embellece-la-economia-espanola-CB10886271#.Ttt1MtT6NMHST8H>

Schulze y Pszolla (2011). “Stiación de la Responsabilidad Social Empresarial en Europa”, URL-[http://www.exeedu.com/publishing.cl/strategy\\_manag\\_bus\\_rev/2011/Vol2/Nro2/1-SM13-11-full.pdf](http://www.exeedu.com/publishing.cl/strategy_manag_bus_rev/2011/Vol2/Nro2/1-SM13-11-full.pdf)