

## 7. ANEXOS

### 7.1 ESTUDIO DEL CASO

A continuación, adjuntamos documentos reales presentados por importantes empresas que nos ayudarán a acercarnos de un modo analítico y práctico a la RSC.

#### IBM

IBM cree que una cultura empresarial basada en valores fundamentales no solo ayuda al negocio, sino que define el papel que podemos y debemos jugar en la sociedad.

- Identificamos y actuamos en oportunidades que nos permiten aplicar nuestra tecnología y experiencia para resolver los problemas sociales.
- Ampliamos los programas ya existentes para lograr el máximo impacto.
- Animamos a nuestros empleados y colaboradores a servir en sus comunidades.
- Integramos la ciudadanía corporativa y la responsabilidad social en todos los aspectos de nuestra empresa.

#### Relación con la comunidad

Desde su compromiso con la comunidad, IBM aporta soluciones innovadoras que contribuyen a transformar la sociedad facilitando el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, para mejorar la calidad de vida de los colectivos más desfavorecidos.

Integrar la tecnología en la educación, ayudar en la difusión de la cultura y de la ciencia y contribuir en la investigación científica son los grandes retos de IBM. Para ello, la empresa cuenta con el recurso más valioso: sus propios empleados.

#### Ciudades y compromiso ciudadano

Un pilar importante de los programas de acción social de IBM es el voluntariado corporativo. Son los empleados quienes mejor conocen la realidad social que les rodea

y por este motivo IBM colabora con las organizaciones en las que los empleados son voluntarios.

### ***On Demand Community***

IBM ha desarrollado una intensa actividad de servicio a la comunidad, que la ha situado entre las empresas más innovadoras en Responsabilidad Social Corporativa en todo el mundo. El motor fundamental de ese compromiso reside en los propios empleados de la compañía.

IBM lanzó *On Demand Community* en noviembre de 2003 con el objetivo de apoyar y facilitar la implicación de sus empleados y jubilados en el progreso de su comunidad.

Esta iniciativa transforma los modelos actuales de voluntariado al proveer a todos los empleados más de 150 herramientas tecnológicas, recursos, estrategias, programas y tutorías a los que pueden acceder a través de la Red. Entre esas herramientas destacan las de formación (que ayudan al empleado a conocer más a fondo los programas de acción social de IBM y su posible aplicación en la organización en la que presta su ayuda); de reconocimiento, mediante las cuales el empleado puede solicitar a IBM la donación de tecnología (hardware y software) o dinero para las instituciones donde colabora, y de gestión, que ayudan al control de todos los aspectos (horas, objetivos, etc.) del voluntariado.

En la actualidad, más de 230.000 empleados de IBM de todo el mundo forman parte de *On Demand Community*. En España más de 1.650 empleados y jubilados son miembros de la plataforma.

Las horas registradas permiten al voluntario solicitar donaciones en tecnología o en efectivo para la organización con la que colabora, aumentando de esta forma el valor de sus actividades como voluntario.

La plataforma no solo ofrece un servicio de apoyo global al voluntariado de sus empleados, sino que integra en sí misma cada una de las iniciativas que IBM desarrolla

en materia de Responsabilidad Social tales como *KidSmart*, *MentorPlace*, *TryScience*, *World Community Grid*, etc.

### **Corporate Service Corps**

IBM ha creado un innovador programa de voluntariado que hará posible la incorporación de 1.500 empleados de diferentes países y unidades de negocio, hasta 2010, en organizaciones no gubernamentales para trabajar en mercados emergentes y en países en vías de desarrollo de África, América Latina, Asia y Europa del Este, con el objetivo de contribuir a solucionar algunos de los problemas más graves por los que se ven afectados, sean éstos de tipo económico, medioambiental o educativo.

Asimismo, este programa contribuirá a desarrollar la capacidad de liderazgo en entornos globales de los empleados participantes.

### **Preparando la experiencia**

Antes de la salida, los equipos de IBM tienen tres meses de preparación para conocer las costumbres locales, cultura, lengua, objetivos del proyecto y la realidad socio-económica de los países de destino.

Los participantes discuten los objetivos del proyecto y los retos socioeconómicos de las comunidades en las que van a trabajar.

### **La experiencia en el país asignado**

Los proyectos sobre el terreno tendrán una duración de 4 a 6 semanas y serán variados. Los trabajos asignados estarán centrados principalmente en la utilización de la tecnología para crear oportunidades sostenibles, favorecer su desarrollo económico y, por tanto, su crecimiento.

Los proyectos iniciales se han desarrollado en Rumanía (Timisoara y Sibiu), Turquía (Izmir), Vietnam (Danang City), Filipinas (Cagayan de Oro y Davao City), Ghana (Kumasi) y Tanzania (Arusha).

### **Beneficio Triple**

*Corporate Service Corps* ofrece un triple beneficio a las partes interesadas:

- En primer lugar, los empleados de IBM tienen una oportunidad única de formarse como líderes en un entorno global, desarrollando sus capacidades y creando nuevas redes de colaboración.
- En segundo lugar, el programa tiene un gran impacto en las economías emergentes en las que los empleados realizan sus asignaciones. Se trata de una valiosa aportación en forma de consultoría, aportando al proyecto la experiencia de IBM en procesos de negocio, tecnología y *marketing*.
- Por último, ayuda a la compañía a promover una red de líderes globales que puede facilitar el éxito de la empresa en una economía global: ejecutivos capaces de operar en entornos cultural y económicamente diversos.

### **Aprovechando lo aprendido**

La compañía recopilará información sobre los proyectos antes de su implementación, durante su ejecución y cuando hayan terminado. A través de herramientas de colaboración los participantes podrán compartir su experiencia que quedará recogida como base para futuros equipos de CSC y otros proyectos.

En este sentido, IBM ha establecido un sistema de seguimiento de la efectividad del trabajo recogiendo las mejores prácticas para compartirlas con clientes y empleados.

### **Educación**

La sociedad de la información ha ido transformando la vida de los ciudadanos tanto en aspectos económicos como sociales.

Siendo proveedor de soluciones tecnológicas, la acción social de IBM se concentra en poner a disposición de las comunidades en las que opera aquellos recursos tecnológicos que pueden ayudar a resolver los problemas sociales por los que se ven afectadas.

*KidSmart* representa la apuesta de IBM por integrar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la educación posibilitando que todos los niños accedan a la tecnología con independencia de sus diferencias personales, culturales o sociales.

### **Objetivo de *KidSmart***

Con el programa *KidSmart*, IBM intenta que el ordenador se integre de forma completa en el medio escolar y en la programación educativa desde sus inicios, posibilitando también a los niños con discapacidad el acceso a las tecnologías de la información. El programa es, además, un elemento de motivación para los niños en sus actividades diarias.

### **¿Qué es *KidSmart*?**

*KidSmart* es un centro informático de aprendizaje, especialmente diseñado para niños de edades comprendidas entre 3 y 6 años. Está compuesto por un mueble de vivos colores, un banco que permite el uso simultáneo del pupitre por dos niños y el equipo informático que se aloja en su interior, debidamente protegido para que no suponga ningún riesgo para los niños.

El ordenador lleva instalado un software educativo recomendado para esta primera etapa de aprendizaje con el que los niños pueden aprender matemáticas, ciencias o a crear cuentos animados en función de su edad.

Este programa de IBM no solo consiste en la donación de los pupitres informáticos a los colegios, sino que incluye sesiones de formación con los profesores de los colegios con el fin de facilitar su trabajo posterior con los niños.

### **¿Quiénes participan en el programa *KidSmart*?**

Desde el comienzo del programa en 1999, se han instalado más de 30.000 pupitres en 7.500 centros de educación infantil de 60 países. 2,6 millones de niños participan en este programa.

En España, la mayor parte de las donaciones se realizan a través de las distintas

consejerías de educación de las comunidades autónomas. También se han llevado a cabo proyectos de colaboración con las Consejerías de Bienestar Social y de Sanidad. En 2009 son once las Comunidades Autónomas que participan en el proyecto: Andalucía, Canarias, Cantabria, Castilla y León, Cataluña, Extremadura, Galicia, Madrid, Murcia, Navarra y Valencia con 600 pupitres *KidSmart* repartidos en 500 colegios de toda España.

Igualmente, el proyecto *KidSmart* se ha implantado en hospitales y organizaciones sociales de toda España a través de convenios de colaboración firmados directamente con las entidades.

### ***TryScience***

*TryScience* es un programa desarrollado por IBM, New York Hall of Science y centros científicos de todo el mundo, cuyo objetivo es acercar la ciencia a estudiantes entre 8 y 12 años.

El programa consta de dos partes:

- Una red de kioscos interactivos donados a museos de ciencias de todo el mundo, cuyos contenidos están basados en la información proporcionada por los centros científicos que participan en el programa.
- Cámaras web situadas en los museos participantes ofrecen en tiempo real experimentos científicos de todo el mundo.

*TryScience* dispone de cinco áreas diferentes para explorar:

- Aventura: experiencias interactivas.
- Experimentos: participa en actividades científicas.
- Excursiones: visita centros científicos de todo el mundo.
- Curiosidades: investiga tópicos científicos.

- Cámaras: cámaras web que ofrecen en tiempo real las exhibiciones científicas y tecnológicas más interesantes.

Actualmente hay instalados 140 kioscos en 30 países de todo el mundo. En octubre de 2004 se instaló el primer kiosco en España, en la Casa de las Ciencias de La Coruña. Durante los siguientes años, IBM ha donado 3 nuevos kioscos *TryScience* en colaboración con: La Fundación Canaria Museo Elder de la Ciencia y la Tecnología, Museo de las Ciencias de Valladolid y Museu de la Ciència i de la Tècnica de Catalunya.

### **IBM MentorPlace**

*MentorPlace* es un programa corporativo de IBM que ofrece tutorías virtuales a través de Internet.

En España, el programa se ha centrado en el apoyo escolar a jóvenes en riesgo de exclusión social y estudiantes de educación secundaria, en el que cada alumno tiene asignado un tutor virtual que es un trabajador de IBM. Ambos se ponen en contacto a través de Internet, al menos, una vez por semana, trabajando de forma conjunta en un proyecto concreto definido por el centro educativo con el que se colabora.

El programa contempla una evaluación periódica de funcionamiento y resultados. Tanto los estudiantes, como los profesores y los tutores de IBM, obtienen importantes beneficios participando en *MentorPlace*.

Los alumnos tienen la oportunidad de utilizar de forma práctica las nuevas tecnologías; obtienen una ayuda adicional que les motiva en su aprendizaje en general, así como en la resolución de dudas concretas; al mismo tiempo, tienen un 'modelo' de adulto profesional como referencia, fuera del ámbito del centro escolar y la familia.

Instituto y profesores obtienen el beneficio de contar con un recurso adicional de apoyo para ofrecer a sus alumnos, además de conocer más de cerca el mundo de la informática y la empresa privada.

Los voluntarios de IBM tienen la oportunidad de realizar un voluntariado social adaptado a su tiempo libre, que les permite conocer el mundo de la educación en este

momento, y disfrutar de la recompensa que se obtiene al ayudar a un estudiante en su aprendizaje.

### **Servicios sociales**

#### ***World Community Grid***

*World Community Grid* es un proyecto de carácter mundial, anunciado en noviembre de 2004, que se basa en el uso de la capacidad no utilizada de los ordenadores personales de particulares y empresas, cuando están disponibles, para crear una red mundial dedicada a investigar enfermedades, desastres naturales y problemas medioambientales. Se estima que hay más de mil millones de ordenadores personales en el mundo.

#### **Infraestructura**

La tecnología de redes *Grid* consiste en la conexión a través de Internet de miles o de millones de ordenadores para crear un "sistema virtual" de gran capacidad, incluso superior a la de algunos superordenadores. IBM ha donado el hardware, el software y los servicios técnicos para crear la infraestructura tecnológica que precisa esta iniciativa. Además, proporciona servicios de alojamiento, mantenimiento y asistencia técnica.

#### **Proyectos**

El primer proyecto que se desarrolló a través de *World Community Grid* es el "*Proteome Folding*" (Plegado del Proteoma Humano) con el fin de identificar el proteoma humano. Su resultado ha sido la creación de una base de datos que contempla la estructura de al menos 120.000 proteínas. Este proyecto supone una ayuda de gran valor para los científicos que tratan de identificar tratamientos para la curación de distintas enfermedades, habiéndose conseguido en un solo año lo que, de otra manera, con los ordenadores más potentes, hubiera tardado 100 años.

En la actualidad más de 1.290.000 ordenadores están contribuyendo a la investigación científica en proyectos que buscan identificar nuevos tratamientos contra el SIDA,

como es el caso de *FightAIDS@Home* (Lucha contra el SIDA desde casa) cuyo objetivo es encontrar nuevas terapias para combatir la enfermedad, investigaciones contra el cáncer con *Help defeat Cancer* (Ayuda a vencer el cáncer) para acelerar el análisis informático de microsecuencias de tejido, *Clean Energy Project*, cuya misión es encontrar nuevos materiales para la próxima generación de células solares y después de encontrarlos, poder construir dispositivos donde almacenar la energía, y muchos otros que se pueden encontrar en [www.worldcommunitygrid.org](http://www.worldcommunitygrid.org).

Los proyectos son seleccionados por un comité asesor, que evalúa las propuestas de entidades científicas y organizaciones sin ánimo de lucro. El comité está formado por personalidades de instituciones de prestigio como la Universidad de Oxford, la Clínica Mayo o la Organización Mundial de la Salud entre otras. Cualquier centro de investigación puede proponer proyectos para ser llevados a cabo con esta red.

### **IBM y el medio ambiente**

Como todos sabemos, hoy más que nunca es esencial para el planeta incorporar en nuestros procesos, servicios y productos un compromiso decidido por la protección del medio ambiente.

IBM mantiene, desde hace décadas, un compromiso decidido de liderazgo ambiental en todas sus actividades de negocio: desde sus procesos al diseño de sus productos, pasando por el uso de su tecnología. La política ambiental de IBM, publicada en 1971, está mantenida por el Sistema de Gestión Ambiental Global y es el elemento clave de todos nuestros esfuerzos por conseguir resultados acordes con nuestro liderazgo ambiental y asegurarnos que la compañía se preocupa por proteger el medio ambiente en todas sus operaciones, en cualquier parte del globo.

### **Política Corporativa de medio ambiente**

IBM está comprometida con el liderazgo en materia medioambiental en todos los aspectos de su negocio. IBM lleva mucho tiempo implantando políticas corporativas para proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable, para proteger el medio ambiente y para conservar la energía y los recursos naturales. Dichas políticas se

formalizaron en 1967, 1971 y 1974, respectivamente, y han sido de gran utilidad tanto para el medio ambiente como para nuestro negocio durante estos años, sentando las bases para alcanzar los siguientes objetivos de la política corporativa:

-Proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable y garantizar que el personal se encuentre debidamente formado y que cuente con el equipamiento adecuado de seguridad y emergencia.

-Ser responsables con el medio ambiente en las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad y actuar de manera rápida y responsable en la corrección de incidentes o circunstancias que puedan entrañar un riesgo para la salud, la seguridad o el medio ambiente. Informar inmediatamente de todas ellas a las autoridades, e informar adecuadamente a las partes afectadas.

-Conservar los recursos naturales mediante la reutilización y el reciclaje de materiales, mediante la adquisición de materiales reciclados y mediante la utilización de embalajes reciclables y otros materiales también reciclables.

-Desarrollar, fabricar y comercializar productos que sean seguros para el uso al que están destinados, con un consumo eficaz de energía, que protejan el medio ambiente y que puedan reutilizarse, reciclarse o desecharse de manera segura.

-Utilizar procesos de desarrollo y fabricación que no afecten negativamente al medio ambiente, incluyendo operaciones y tecnología de desarrollo y mejora, que minimicen los residuos, eviten la contaminación del aire, del agua y de cualquier otro tipo, reduzcan al mínimo los riesgos para la salud y la seguridad y desechen los residuos de manera segura y responsable.

-Asegurar un uso responsable de la energía en todo nuestro negocio, incluyendo el ahorro energético, la mejora de la eficacia en el consumo de energía y la preferencia de fuentes de energía renovables sobre las no renovables cuando y donde sea viable.

-Participar en iniciativas para mejorar la protección del medio ambiente y el entendimiento de los temas medioambientales en todo el mundo, y compartir la

tecnología, el conocimiento y los métodos adecuados en materia de prevención de la contaminación.

-Utilizar los productos, los servicios y la tecnología de IBM en todo el mundo para ayudar a desarrollar soluciones a los problemas medioambientales.

-Cumplir o sobrepasar todos los requisitos legales aplicables y los requisitos voluntarios que suscriba IBM. Establecer y acatar los estrictos requisitos desarrollados por nuestra propia empresa, independientemente del país donde quiera que desarrollemos nuestra actividad.

-Promover la mejora continua del sistema de gestión y del rendimiento medioambiental de IBM y emitir periódicamente informes de seguimiento públicos.

-Llevar a cabo auditorías y auto-evaluaciones rigurosas del cumplimiento de esta política por parte de IBM, medir los progresos de ejecución en materia medioambiental de IBM e informar periódicamente a la Dirección.

Todo empleado de IBM, así como de los contratistas que se encuentren en sus instalaciones, deben seguir esta política e informar sobre cualquier cuestión en materia medioambiental, de salud o de seguridad a la Dirección de IBM. Se espera de los directivos que actúen de manera inmediata.

### **Informes de medio ambiente**

El informe de medio ambiente es uno de los más importantes que IBM publica anualmente. El primero vio la luz en 1990. En la página web de IBM pueden consultarse los informes.

### **ISO 14001**

ISO 14001 es un estándar voluntario internacional para sistemas de gestión medioambiental. En esta sección encontrará información tanto de la certificación global de IBM, a nivel mundial, como de la certificación local de IBM España, incluida en esta certificación global.

### **Compromiso de IBM**

Encontrar un equilibrio entre economía, sociedad y medio ambiente es, hoy en día, más prioritario que nunca. Conseguir este equilibrio es el objetivo de lo que ahora se conoce como desarrollo sostenible. Muchas de las soluciones capaces de conseguir este desarrollo sostenible emergen del conocimiento y acceso a la información que constituyen las bases del negocio de IBM en todo el mundo. Conscientes de que la prosperidad y salud de nuestro mundo puede beneficiarse significativamente de nuestros esfuerzos, IBM está claramente comprometida en cooperar con nuestra sociedad para que se desarrolle de una manera más sostenible.

Uno de los medios que facilitan este acercamiento sostenible en las empresas es lo que llamamos Sistemas de Gestión Ambiental (SGA).

Desde 1997, las operaciones de Desarrollo y Fabricación de IBM en todo el mundo están certificadas a nivel global con la norma ISO 14001 (estándar internacional que define los requisitos de todo SGA, con un único certificado y entidad certificadora).

IBM España desarrolló e implantó un SGA alineado con la norma ISO 14001, que fue certificado en 1999. Tres años después, España fue la primera organización a nivel país que entró a formar parte de la certificación global de la corporación.

La recertificación en la norma ISO 14001 de IBM España es uno de nuestros mayores objetivos para afirmar nuestro compromiso con el medio ambiente, y atender las demandas del mercado.

Todos los empleados de IBM España, así como sus proveedores y contratistas, deben conocer la política medioambiental de la corporación y cómo ésta se aplica a su trabajo, intentando minimizar los impactos ambientales del mismo. Es necesaria la colaboración de todos para conseguir el fin que perseguimos: una IBM cada vez más comprometida con un desarrollo sostenible de nuestro planeta y nuestra sociedad.

### **Ciclo ISO 14001**

Esta sección presenta una breve explicación sobre el estándar de sistemas de gestión

medioambiental ISO 14001, discute los beneficios de su implementación y las claves para el éxito.

ISO 14001 es un estándar internacional voluntario que establece los requisitos para implantar un Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA). El objetivo del estándar es establecer un SGMA que esté integrado en el proceso de gestión global de la compañía, para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política medioambiental. Los elementos clave de ese SGMA son la política, la planificación, la implementación y operación, la comprobación y acción correctora y la revisión por la dirección. Concepto esencial de este modelo es la mejora continua del SGMA. Esta mejora puede abarcar diferentes áreas del sistema como, por ejemplo, la mejora de las comunicaciones y la divulgación a los empleados, la mejora de la eficiencia medioambiental, de los planes de emergencia y programas de respuesta, etc.; siendo no necesario que se produzcan mejoras de todos los elementos del sistema simultáneamente.

### **Programa de productos respetuosos con el medio ambiente**

La política medioambiental de IBM exige a la compañía desarrollar, fabricar y vender productos seguros para el uso al que están destinados, eficientes en el consumo de energía y respetuosos con el medio ambiente, y que puedan ser reutilizados, reciclados y gestionados de manera segura. El programa de IBM *Environmentally Concious Products* (ECP) se centra en el ciclo de vida completo de los productos, desde su diseño, hasta la gestión del final de su vida útil.

### **Investigación e iniciativas**

IBM, como la principal compañía de Tecnologías de la Información (TI) en el mundo, lleva más de 80 años liderando los procesos de innovación de negocio. En la actualidad está apoyando tecnológicamente más de una docena de industrias clave a nivel mundial y trabaja con compañías de todo tipo aplicando toda su capacidad tecnológica.

En la actualidad, IBM ha identificado la eficiencia energética como una de sus áreas de

innovación para los próximos 5 años. Nuestra tecnología e investigación transformarán radicalmente la capacidad de los consumidores y empresas de descubrir, producir, gestionar y usar la energía de manera más eficaz, eficiente y sostenible, haciendo foco en cuatro aspectos:

- Estrategias de "energía inteligente".
- Colaboración y asociación para innovar.
- Mejora de las fuentes tradicionales.
- Eficiencia energética, energías alternativas y energías renovables.

Como muestra de nuestra voluntad de liderazgo en este ámbito, también en España, IBM ha entrado a formar parte como empresa miembro del grupo de trabajo de Cambio Climático y Eficiencia Energética de la Fundación Entorno – Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible. En este grupo, IBM, junto con otras grandes empresas participantes, comparte sus experiencias y tecnología para establecer un marco de acción orientado a luchar contra el cambio climático, difundir las mejores prácticas y fomentar el diálogo con las distintas administraciones y la sociedad en general.

### **VOLKSWAGEN AUDI ESPAÑA**

El compromiso con la sostenibilidad, el medio ambiente y la sociedad constituyen los valores principales de la responsabilidad social corporativa de Volkswagen-Audi España. La compañía tiene un claro compromiso de diálogo con diferentes grupos de interés para llevar a cabo y apoyar iniciativas directamente vinculadas a la mejora del medio ambiente y la sociedad.

Las marcas que componen Volkswagen-Audi España llevan a cabo iniciativas propias y se colabora con iniciativas externas, de acuerdo con las estrategias y objetivos de cada una de ellas, directamente vinculadas al compromiso con el medio ambiente y al compromiso social.

### **Think Blue**

*Think Blue* es el programa de RSC de Volkswagen que tiene como prioridad la protección medioambiental y la conducción sostenible. Unir tecnologías más eficientes y naturaleza. Con este lema se recogen las tres premisas básicas de la filosofía de Volkswagen en materia de movilidad sostenible: reducir, compensar y contribuir.

El compromiso de la marca con la movilidad sostenible comienza por reducir. Así, y con la idea “Reduce lo que puedas (...)”, Volkswagen ofrece la tecnología más eficiente e innovadora con una gama de vehículos que combinan a la perfección funcionalidad, altas prestaciones y respeto constante por el medio ambiente.

El segundo pilar de la filosofía *Think Blue* es “(...) Compensa lo que no puedas”. El Bosque BlueMotion y el Programa CO<sub>2</sub> Neutral son las dos iniciativas que Volkswagen ha puesto en marcha con el propósito de compensar el CO<sub>2</sub> emitido por los vehículos y que se concretan en la plantación de árboles en la Sierra de Alcaraz, Albacete.

Contribuye. Este es el tercer mensaje *Think Blue*, con el que se invita a participar y unirse a otra forma de pensar. La tecnología es clave, pero los hábitos al volante y la forma de conducir es también decisiva para contribuir a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>.

Con *Think Blue*, Volkswagen pone de manifiesto, una vez más, su vocación de convertirse en la marca más innovadora y ecológica del mundo, apostando por una movilidad responsable, en el presente y en el futuro, por la máxima eficiencia en bajos consumos, por la sostenibilidad y por las tecnologías eficientes del futuro.

### **Attitudes**

Audi *Attitudes* es el programa de Responsabilidad Social Corporativa creado por Audi en España en el año 2000, para expresar su compromiso con la movilidad responsable, eficiente y segura. Su principal objetivo es promover una movilidad segura y sostenible, así como sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de reflexionar acerca del comportamiento humano en los diferentes roles que desempeñamos en el entorno del tráfico. El origen de este programa parte de la sensibilidad de Audi hacia la

seguridad vial y la movilidad.

Más de 80.000 niños y niñas de entre 8 y 12 años de edad ya han disfrutado de *Attitudes Urban Experience*, una iniciativa creada para concienciar a los niños sobre su papel activo en la movilidad del futuro y también para promover actitudes individuales en pro del medio ambiente, la convivencia y la seguridad vial. El objetivo principal es educar a los más pequeños en una cultura vial responsable y contribuir a la reducción de accidentes de tráfico y fomentar el respeto por su entorno. *Attitudes Urban Experience* nace con una base muy sólida, ya que recoge el testigo de la Escuela de Educación Vial de *Attitudes* que, durante 12 años de actividad, recorrió las principales ciudades de nuestro país.

Ahora inicia una nueva andadura con una propuesta lúdico-pedagógica adaptada a las nuevas tecnologías y a las aspiraciones de los ciudadanos respecto al futuro de la movilidad en nuestras ciudades.

Para sensibilizar a la población adulta, Audi *Attitudes* ha llevado a cabo, en el marco de sus Jornadas de Reflexión, más de 16 investigaciones sobre el comportamiento humano en la conducción. Con la colaboración de unos de 300 expertos, los datos recogidos de estos estudios han servido para activar medidas de prevención de accidentes de tráfico a nivel nacional.

La labor social que ha realizado Audi en estos últimos años, mediante su programa de RSC, le ha merecido la Medalla al Mérito de la Seguridad Vial 2010. Un reconocimiento que sitúa a la marca como un claro referente en el ámbito de la movilidad responsable y segura.

### **ŠKODA**

Škoda tiene una vocación que va más allá de ofrecer un producto, un servicio y una atención al cliente excelentes. En el espíritu de la marca está la voluntad de transmitir también unos valores humanos que reflejan la filosofía de Škoda: una marca cercana, accesible y con soluciones *Simply Clever* que hacen más fácil la vida de sus clientes.

De esta forma, el programa de RSC que Škoda ha desarrollado durante los últimos años se basa en la colaboración de distintos embajadores de prestigio, procedentes de varios ámbitos sociales, que ayudan a proyectar estos valores, por ejemplo, colaborando con la Federación Española de Padres de Niños con Cáncer o con instituciones de referencia como el Hospital Sant Joan de Déu, a la que donaron vehículos para agilizar y mejorar su programa de atención domiciliaria.

Además, Škoda también colabora con organizaciones como la Fundación Antena 3 y el premio Destino Infantil, con los que publica una edición especial del libro ganador para repartir entre los niños ingresados en más de 100 hospitales de toda España el 23 de abril, Día del Libro.

### **NESTLÉ ESPAÑA**

Para Nestlé es fundamental desarrollar sus actividades de negocio teniendo en cuenta las necesidades y retos de la sociedad. Por eso, considera que su máxima responsabilidad se manifiesta en la Creación de Valor Compartido (CVC), generando riqueza tanto para la empresa como para la sociedad. La CVC, para poder aplicarse, se asienta en el compromiso medioambiental y el *compliance*.

Nestlé es líder mundial en nutrición, salud y bienestar. En España, casi 5.900 personas componen la plantilla y, gracias a ellas y a una inversión cercana a los 100 millones de euros en 2012, las ventas crecieron un 1% respecto al año anterior, a pesar de la coyuntura económica, destacando en el apartado de exportaciones, que suponen más del 25% de las ventas. El informe Merco Personas 2013, que distingue a las mejores empresas para trabajar en España, situó a Nestlé en la primera posición del sector de alimentación, por tercer año consecutivo. Además, Nestlé ha vuelto a ser incluida en el listado del FTSE4Good, que agrupa a las compañías especialmente comprometidas con las prácticas de responsabilidad corporativa.

### **Proveedores**

Nestlé también promueve la RSC entre sus proveedores. Así, con el fin de garantizar que los proveedores de Nestlé comparten y respetan los principios de la compañía

respecto a las materias primas, se crearon las Directrices de Aprovisionamiento Responsable (RSG) para productos como la soja, el papel, el cartón, la leche, el café o el cacao. El objetivo último es que los proveedores cumplan con los principios comerciales y los compromisos sociales y medioambientales de Nestlé. Por otra parte, a través de consultoras externas, lleva a cabo entre sus proveedores auditorías éticas que verifican aspectos medioambientales, de salud y seguridad laboral, estándares de trabajo e integridad empresarial.

### **Sociedad**

Una de las prioridades de Nestlé es fomentar un estilo de vida sano y una dieta equilibrada. La educación es la herramienta más eficaz para hacerlo. El programa internacional Nestlé *Healthy Kids*, en el que colaboran 250 socios de todo el mundo (incluidos gobiernos, ONG, institutos de salud y federaciones deportivas), ha cumplido un año más de vida. En el marco de esta iniciativa, en España se lleva a cabo el programa “Aprender a comer bien”. Casi 50.000 niños y 2.600 profesores participaron en el curso 2011/12, con el fin de aprender hábitos saludables desde la infancia.

Nestlé, por otra parte, suscribe el código PAOS, enmarcado en la estrategia NAOS de prevención de la obesidad y la salud, para mejorar la calidad de la publicidad destinada a menores.

Nestlé España ha presentado su Compromiso Nutricional, plasmado en diez puntos que incluyen compromisos en la formulación de productos nutricionalmente equilibrados, en la información clara y transparente en el etiquetado de sus productos y en la formación y educación nutricional.

Consciente de la dificultad por la que pasan muchas familias españolas, Nestlé España colabora con los Bancos de Alimentos mediante la donación de productos y, en 2013, ha participado activamente en favor de la campaña de Cruz Roja “Becas Comedores Escolares”, que pretende asegurar a los niños al menos una comida equilibrada y completa al día en la escuela.

### **Empleados**

Dado que sus empleados constituyen el activo más valioso de la compañía, Nestlé mantiene el compromiso con el bienestar de su equipo humano. Promueve la formación de su plantilla en temas nutricionales para que sean un referente también fuera del ámbito profesional. La promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la educación sanitaria son los pilares sobre los que se sustentan estos planes. Asimismo, Nestlé facilita que sus empleados puedan dedicar parte de su tiempo a colaborar con acciones sociales. Por ejemplo, se llevó a cabo la iniciativa “Tu plato es salud”, para enseñar hábitos de alimentación saludable a las personas mayores. Nestlé ofreció en 2012 más de 180.000 horas de formación a sus empleados. Además, aplica medidas de flexibilidad, en el tiempo y en el espacio, a fin de permitir la conciliación de la vida familiar y laboral de sus empleados.

### **Medioambiente**

Con el doble objetivo de minimizar el consumo de recursos naturales en todas las operaciones de su cadena de valor y de reducir el impacto de sus actividades sobre el medioambiente, Nestlé revisa anualmente sus procesos productivos y de distribución e invierte de forma continua en el desarrollo de tecnologías respetuosas con el entorno. En los últimos cinco años, Nestlé España ha invertido 28 millones de euros en esta partida.

Las fábricas españolas produjeron 935 toneladas menos de residuos en 2012 respecto 2011. Además, rebajaron un 26% el consumo de agua por tonelada de producto fabricado, lo que supone un ahorro de 2.414.000 m<sup>3</sup>, que equivale al consumo de una población de 46.000 habitantes durante un año. Asimismo, desde 2008, la compañía ha logrado reducir un 14% las emisiones de CO<sub>2</sub> y un 9 % el gasto energético.

En 2013 Nestlé fue declarada compañía alimentaria líder en el Índice de Sostenibilidad Dow Jones con una puntuación del 88%, el doble que la media del sector, logrando también la máxima puntuación en el *Climate Disclosure Leadership Index* y el *Climate Performance Leadership Index*. Ello reconoce a Nestlé como la empresa con mayor

transparencia en sus acciones contra el cambio climático y las emisiones de carbono. Por último, según el último informe de sostenibilidad de Oxfam, Nestlé conserva la primera posición de entre las empresas de alimentación, mejorando especialmente la puntuación en sus políticas de desarrollo rural, medioambientales y de mejora de las condiciones de sus trabajadores.

### **PFIZER ESPAÑA**

#### **Acción social y responsabilidad social en el ámbito nacional**

Además de los esfuerzos de la Compañía para invertir en I+D+i, Pfizer en España destina una parte importante de sus recursos en programas que repercuten directamente sobre la sociedad.

Pfizer y la Fundación Ciudad de las Artes y las Ciencias de Valencia firmaron, en abril de 2011, un acuerdo para facilitar la integración social y laboral de personas con discapacidad. Se está realizando un estudio para demostrar la influencia de la Terapia Asistida por Delfines en niños que presentan Trastornos del Espectro Autista.

Pfizer también cuenta con importantes programas formativos para los profesionales sanitarios. Cabe destacar la Cátedra Pfizer en Gestión Clínica de la Fundación Pfizer, cuyo objetivo es facilitar el conocimiento y las herramientas necesarias para la gestión de los servicios sanitarios, orientado a lograr el beneficio del paciente. La Cátedra en Gestión Clínica fue creada hace doce años y se erige como un espacio de formación y difusión del conocimiento en Gestión Clínica.

En los últimos doce años han participado más de 1.700 profesionales sanitarios de diferentes especialidades, destacando por su representación las de psiquiatría, oncología médica, farmacia hospitalaria, urología, neurología, cardiología, neumología, nefrología, ginecología y obstetricia, anestesiología o medicina intensiva.

La valoración de los alumnos ha sido de “excelente” y “elevada satisfacción” (>8,5/10), además de contar con una alta demanda “auto-generada” y máximas expectativas, con listas de espera. Además, está considerada por los clínicos como un programa de

interés estratégico para el desarrollo de su carrera profesional.

Desde hace unos años, Pfizer ha puesto en marcha, en España, una política de conciliación de la vida laboral con la vida personal. Dentro de estas medidas se contemplan diferentes ayudas para favorecer la educación de los hijos de todos los colaboradores españoles.

- Plan de Familia. Plan personalizado dirigido a los familiares de colaboradores en primer grado que posean una discapacidad certificada igual o superior al 33 por ciento.

- Campamento de equinoterapia. 15 chicos/as con discapacidad pertenecientes a los Planes de Familia de Pfizer y a miembros de sus Asociaciones de Pacientes, disfrutaron de dos semanas de equinoterapia, dentro de un programa global en el que se trabaja la autoestima, la confianza, las habilidades motrices, etc. Se realizan dos campamentos, uno en Madrid y otro en Sevilla.

- Acuerdo Fundación Universia-Pfizer: Pfizer y la Fundación Universia han puesto en marcha un proyecto piloto cuyo objetivo principal es la inclusión laboral de maestros/as con discapacidad en centros educativos de la Comunidad de Madrid y de Castilla-La Mancha. Esta acción pretende fomentar la inclusión laboral directa de recién titulados con discapacidad que hayan estudiado el grado o la diplomatura de Maestro en cualquiera de sus especialidades. El programa de empleo directo Maes-In ha impulsado la contratación de cuatro maestros con discapacidad en centros educativos de la Comunidad de Madrid y de Castilla-La Mancha.

- Ayuntamiento de Pozuelo-Aula de Educación Ambiental: junto con el Ayuntamiento de Pozuelo colaboramos en un Programa de Educación Ambiental. De esta forma, una persona con discapacidad imparte talleres vinculados a la educación ambiental en la que transmite los valores asociados al cuidado y respeto al medioambiente.

- Acuerdo con la Fundación Carmen Pardo Valcarce. En este proyecto participan 24 personas con discapacidad que, por sus especiales características personales y sociales, requieren de un apoyo adicional para lograr la inserción socio-laboral. Se trata de personas con discapacidad intelectual que poseen una escasa formación, muchas

barreras sociales y dificultades de adaptación, con especiales dificultades de inserción en la empresa ordinaria. El proyecto consiste en proporcionarles formación teórica y prácticas reales en empresas.

- Acuerdo con Fundación Santa Lucía y Fundación Adecco. Dotación económica para la creación de un puesto de trabajo de una persona con discapacidad en el centro de la Residencia de Mayores de Moratalaz.

- Acuerdo con Fundación Adecco y la Asociación Actividades con Animales y Bienestar Animal. Creación de un puesto de trabajo para una persona con discapacidad para el desarrollo de un proyecto de cuidado, atención y realización de rehabilitación terapéutica para colectivos específicos (personas con discapacidad y personas mayores) a través de perros de ayuda.

### **Fundación Pfizer**

La Fundación Pfizer, constituida en 1999, ha desarrollado una serie de iniciativas que la han consolidado como una entidad activa que sabe responder a las necesidades de la sociedad española. En sus actividades, la Fundación Pfizer trabaja en el campo de la salud y el bienestar de la población: impulsando la innovación en la investigación científica y social, o desarrollando actividades que permitan adelantarnos y dar soluciones en salud, frente a los cambios que afectan a nuestro entorno.

La Fundación Pfizer centra sus esfuerzos en el desarrollo de los siguientes objetivos:

-Educación en salud de la población.

-Elaboración de estudios y publicaciones socio-sanitarias.

-Implantación de programas que ayuden a desarrollar políticas de prevención y mejora de la calidad de vida.

-Acciones en colaboración con instituciones, entidades y organismos públicos o privados que contribuyan a mejorar la salud de la sociedad española.

### **Cátedra Pfizer de Gestión Clínica**

La Cátedra Pfizer de Gestión Clínica responde a la necesidad de ofrecer a clínicos y gestores el acceso al conocimiento y herramientas de gestión necesarias para la microgestión de los servicios clínicos. De esta forma, contribuye a aumentar la formación de los clínicos a través de la identificación, generación, articulación, difusión, intercambio y aplicación del conocimiento en el campo de la gestión de servicios clínicos.

Los objetivos de la Cátedra Pfizer en Gestión Clínica son tres: facilitar a los clínicos el cuerpo de conocimiento que soporta la gestión científica de las organizaciones; difundir y compartir entre los clínicos experiencias en este campo, tanto a nivel nacional como internacional; y ofrecer a los clínicos una plataforma de innovación e información sobre Prácticas Excelentes (*Best Practices*).

### **Socios de salud**

#### **Proyecto de cooperación sanitaria con Bolivia en colaboración con la Asociación Española de Urología**

El Proyecto de cooperación sanitaria con Bolivia es un proyecto de RSC llevado a cabo desde la Fundación Pfizer junto con la Asociación Española de Urología.

El proyecto se desarrolla en el Hospital Virgen de la Milagrosa, ubicado en una de las áreas más deprimidas de Santa Cruz de la Sierra, la ciudad más poblada de Bolivia, donde el 60 por ciento de sus ciudadanos vive por debajo del umbral de la pobreza con dificultades para acceder a una atención sanitaria especializada.

La labor fundamental está orientada al estudio y tratamiento quirúrgico de pacientes con diversas patologías urológicas, principalmente incontinencia urinaria de esfuerzo femenina, prolapso genitales, cirugía prostática y litiasis renoureteral, procurando consultas de acto único y cirugía resolutive inmediata al diagnóstico.

Comenzó su andadura en 2007 y, gracias a esta iniciativa, se han atendido a más de 750 pacientes, realizándose más de 250 cirugías urológicas.

Las dos últimas expediciones, celebradas en 2010, han obtenido las siguientes cifras:

Marzo de 2010:

-2 equipos quirúrgicos con 2 anestesistas y 4 urólogos.

-65 pacientes atendidos, 42 pacientes operados.

Agosto de 2010:

-2 equipos quirúrgicos con 2 anestesistas y 4 urólogos.

-Más de 100 pacientes atendidos, de los cuales 39 fueron intervenidos quirúrgicamente.

### **FORD**

Desde hace más de 100 años, la Responsabilidad Social Corporativa ha sido uno de los pilares fundamentales de Ford Motor Company. Devolver a la sociedad lo que ella nos aporta fue una de las máximas de su fundador, Henry Ford. Casi un siglo después, seguimos reafirmando ese compromiso, y por ello, en Ford España trabajamos para hacer del compromiso social una característica “de serie” de nuestras acciones.

A través de proyectos en los que colaboramos con diversas entidades, trabajamos para ayudar a los colectivos más desfavorecidos, conscientes de que el papel de la empresa traspasa la esfera privada.

### **Plan Adapta**

Queremos acercar nuestros vehículos a todas las personas. Por eso, desde Ford España y la Red de Concesionarios Ford, hemos puesto en marcha el Plan Adapta en colaboración con la Fundación ONCE: un programa que pone las tecnologías de Ford y sus adaptaciones al servicio de la movilidad de personas con discapacidad. Gracias a un tour de pruebas que recorrerá 15 ciudades españolas en los próximos 6 meses, las personas con discapacidad y sus familiares podrán probar un coche adaptado antes de comprarlo y elegir la adaptación que mejor encaja con sus necesidades.

### **Voluntariado**

Con objeto de fomentar las relaciones de los empleados con la comunidad, Ford ofrece a sus empleados técnicos y administrativos, a nivel mundial, la posibilidad de disponer de un permiso retribuido de 16 horas al año para realizar trabajos de voluntariado y colaboración con entidades sociales.

Gracias a ello, el centro ocupacional de personas con discapacidad psíquica APASCOVI, en Madrid, cuenta anualmente con el apoyo de más del 70 por ciento de los empleados de Ford España y Ford Financial.

Por otro lado, la mejora medioambiental y la ayuda social son los pilares del voluntariado en Valencia. Así, los empleados de Ford han participado en el cuidado de los residentes del centro Cottolengo del Padre Alegre, en la limpieza de la Albufera y de la Sierra de Enguera, así como en la recogida de ropa y alimentos para proyectos sociales.

Otra de las iniciativas de colaboración que se puso en marcha en 2005, a nivel nacional, fue la campaña Céntimo Solidario, para que los empleados que lo deseen donen los céntimos que sobran del redondeo de sus nóminas a distintas ONGs. En la actualidad, son más de 3.200 los empleados adscritos a este programa y más de 120.000€ la cantidad recaudada desde su puesta en marcha.

### **Empleo a personas con discapacidad**

Para Ford España, la creación de empleo indirecto para personas con discapacidad es importante en su política de acción social. Por ello participa en programas de empresa y discapacidad con el objetivo de conseguir la inserción laboral de las personas con discapacidad en la empresa. Así, Ford supera el 2 por ciento establecido por la ley, y ya cuenta con más de 300 empleados con discapacidades en su plantilla entre los que 175 tienen minusvalías reconocidas. Además, Ford, en colaboración con la Generalitat Valenciana y la Fundación ONCE, ha ayudado a crear centros que dan servicio al sector de la automoción con empleados con discapacidades.

## **24 horas Ford**

Cada año celebramos en el Circuito del Jarama el evento de acción social más emblemático de Ford España: las 24 Horas Ford. Este proyecto nació en 2002 como una manera singular de unir el mundo del motor con el de la solidaridad, y año tras año ha conseguido involucrar a más organizaciones, embajadores, patrocinadores y participantes.

Las 24 Horas Ford es una carrera en la que compiten ONGs con el objetivo de acabar en la mejor posición para así recaudar la mayor cuantía económica que irá destinada a poner en marcha un proyecto social.

Con 10 ediciones a nuestras espaldas, 1.154.900 € donados, 107 proyectos solidarios puestos en marcha y más de 120.000 personas atendidas en todo el mundo, las 24 Horas Ford son una oportunidad para poner a prueba nuestras últimas tecnologías y, lo que es más importante, nuestra solidaridad.

## **SHELL ESPAÑA**

Siguiendo la política del Grupo Royal Dutch/Shell, en Shell España estamos implantando acciones que cumplan necesidades sociales, económicas y medioambientales, contribuyendo significativamente de esta forma al desarrollo sostenible.

Armonizar nuestras inversiones sociales con nuestras responsabilidades como compañía energética y química es el principal objetivo que nos marcamos. Ello se ha logrado mediante la armonización de nuestras Inversiones Sociales con nuestros Principios Comerciales de Carácter General (SGBP).

## **Proyecto STELA**

Shell España apoya al Proyecto Stela, dirigido por la Fundación Síndrome de Down de Madrid. Uno de los objetivos generales del proyecto Stela es formar e incorporar laboralmente a jóvenes con Síndrome de Down en empresas, utilizando la metodología del Empleo con Apoyo, con la que el trabajador recibe ayuda específica durante el

tiempo que se estime necesario.

De esta forma, Shell España decidió incorporar a dos personas en su plantilla en 1998; personas que desde entonces consiguieron sus contratos de trabajo indefinidos y que hoy día siguen en la compañía desempeñando sus puestos de trabajo como los demás trabajadores de la empresa.

### **Shell Eco-marathon**

Shell Eco-marathon es un concurso anual para conducir la mayor distancia posible con la menor cantidad de combustible. Los participantes construyen vehículos especiales para lograr la mayor eficiencia de combustible posible.

### **Fundación Shell**

Las empresas del grupo Shell contribuyen a las economías locales de más de 135 países en los que opera. Además, proporcionaron 250 millones de dólares a la Fundación Shell (una entidad no lucrativa) para el apoyo de proyectos sociales y medioambientales.

### **Aldeas Infantiles SOS**

Aldeas Infantiles SOS es una organización de ayuda a la infancia de ámbito mundial. Sostiene 457 Aldeas y acoge a 450.000 niños y jóvenes en 132 países. En España, cuenta con 8 Aldeas con diferentes dispositivos de apoyo a niños, jóvenes y familiares, acompañándoles más allá de su mayoría de edad.

Con tan solo 5 años de vigencia, la Plataforma Empresarial de Aldeas Infantiles SOS ha conseguido la colaboración de más de 400 empresas, lo que ha permitido ayudar a 10.805 jóvenes y niños en situación precaria en el último año. Shell España tiene la satisfacción de colaborar con esta Plataforma Empresarial a través del programa Constructores de Futuro, categoría enfocada a grandes compañías, ayudando al mantenimiento de Aldeas, tanto en España como en Latinoamérica o África.

## Medio ambiente

### Cambio climático y Shell

En 1997 fuimos una de las primeras empresas en reconocer la amenaza del cambio climático, en exigir a los gobiernos, a nuestra industria y a los usuarios de energía que tomaran medidas y en tomar medidas nosotros mismos.

Los combustibles fósiles continuarán satisfaciendo la mayor parte de las crecientes necesidades energéticas del mundo durante las próximas décadas, por lo que gestionar las emisiones de CO<sub>2</sub> provenientes del carbón, petróleo y gas natural es fundamental para enfrentarse al cambio climático. Nuestro planteamiento incluye:

- Aumentar la eficacia de nuestras operaciones.
- Establecer una capacidad sustancial en captura y almacenamiento de carbono (CCS).
- Continuar investigando y desarrollando tecnologías que aumenten la eficacia y reduzcan las emisiones en la producción de hidrocarburos.
- Desarrollar fuentes de energía con bajo CO<sub>2</sub>, incluyendo gas natural y combustibles.
- Gestionar la demanda de energía haciendo crecer el mercado de productos y servicios que ayuden a millones de clientes minoristas y comerciales a usar menos energía y emitir menos CO<sub>2</sub>.
- Animar activamente a los gobiernos a proporcionar un marco político internacional efectivo para gestionar el CO<sub>2</sub> y otros gases de efecto invernadero.

### Gestión del impacto medioambiental

#### Biodiversidad

Proteger la biodiversidad es un factor importante cuando nos planteamos cualquier proyecto nuevo de importancia o una amplia expansión de las operaciones existentes. Para ayudar a proteger la biodiversidad y fomentar la conservación, trabajamos en

asociación con grupos conservacionistas líderes, incluyendo Wetlands International y la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (IUCN).

Si una zona es rica en biodiversidad, trabajamos con comunidades y expertos locales y desarrollamos planes de acción de biodiversidad. También respaldamos la investigación, como ayudar a identificar especies en peligro.

### **Prevenir los derrames**

Los derrames de petróleo y productos petrolíferos pueden dañar el medio ambiente y poner en riesgo a nuestros empleados y las comunidades vecinas. A lo largo de los años hemos reducido la cantidad derramada en nuestras operaciones por razones que podemos controlar, como la corrosión y los fallos en las operaciones.

Para ayudar a evitar derrames de petroleros, nuestra norma de garantía de calidad de barcos establece unos requisitos para los barcos que usamos. Por ejemplo, requerimos que los buques transoceánicos más grandes tengan doble casco.

### **Aire más limpio**

Hemos hecho esfuerzos para reducir las emisiones de contaminantes locales de nuestras operaciones. Esto ha implicado una amplia gama de inversiones para mejorar las instalaciones, montar equipos de combustión más limpios y tecnología de captura de óxido de azufre.

### **Reducción del uso de agua**

La nueva tecnología está jugando un papel fundamental para ayudarnos a reducir el uso de agua. Por ejemplo, nuestra planta Pearl GTL de Qatar se ha diseñado para no tomar agua dulce de sus áridos alrededores. El proyecto *Schoonebeek* de los Países Bajos reutilizará el agua residual municipal para hacer vapor.

## **Sociedad**

### **Nuestros vecinos: Ayudando a agricultores en las Filipinas**

Nos proponemos ser buenos vecinos en las comunidades en las que operamos. Significa bastante más que llevar a cabo nuestras operaciones de forma limpia y segura: también significa trabajar con personas próximas a nuestras operaciones para encarar sus problemas y ayudarles a beneficiarse de nuestras actividades.

Esto incluye comprar y contratar a escala local, y respaldar los programas de inversión social.

### **Cómo hacemos negocios**

Los Principios Comerciales Generales de Shell incluyen nuestro respaldo a los derechos humanos fundamentales en línea con el papel legítimo del negocio. Nos proponemos trabajar con integridad, incluso aunque la búsqueda de petróleo y gas nos lleve a lugares desafiantes y países sensibles políticamente. Pagamos impuestos y regalías a gobiernos de países en los que operamos, y a menudo éstos son su principal fuente de ingresos.

### **Derechos humanos**

Nuestros Principios Comerciales incluyen el propósito de respetar los derechos humanos de nuestros empleados y respaldar los derechos humanos fundamentales en línea con el papel legítimo del negocio.

### **VIH y SIDA**

Nuestro programa corporativo VIH/SIDA declara que no discriminamos a nadie afectado por el virus VIH/SIDA. También ayudamos a proporcionar tratamiento a empleados afectados por el virus VIH/SIDA. En asociación con otras empresas y organizaciones, trabajamos para incrementar la concienciación y respaldamos los esfuerzos por ralentizar la propagación del virus VIH/SIDA en las comunidades en las que operamos.

## **SOCIEDAD ESTATAL LOTERÍAS Y APUESTAS DEL ESTADO (SELAE)**

### **Juego Responsable**

Se entiende por Marco de Juego Responsable o, simplemente, Gestión Responsable del Juego, al conjunto de reglas de actuación que se establecen para garantizar que los juegos sean seguros para el público (en sentido amplio) y compatibles con sus grupos de interés en general, prestando especial atención a los más vulnerables.

### **Principios**

1. Incorporar mecanismos para evitar el acceso indebido al juego por parte de los menores.
2. Fomentar la integridad y la colaboración en la lucha contra el juego ilegal.
3. Identificar las mejores prácticas con respecto al Juego Responsable.
4. Introducir el Juego Responsable como parte integral de sus operaciones, estableciendo reglas claras para asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable y que los intereses de los jugadores y grupos vulnerables sean protegidos.
5. Fomentar investigaciones y/o estudios con el fin de contribuir a la comprensión por la sociedad del impacto social del juego, comunicando sus resultados a los grupos de interés.
6. Proporcionar al público información precisa y adecuada para que pueda hacer una selección razonable de sus actividades de juego, promocionando actitudes de Juego Responsable.
7. Facilitar formación e información, en materia de Juego Responsable, a los empleados de SELAE e implementar programas para los Agentes de Ventas.
8. Informar a los jugadores y Agentes de Ventas en lo referente a Centros Especializados de Ayuda o Asociaciones, en caso de juego excesivo.
9. Mejora continua en sus programas de Juego Responsable.

### **Medidas de protección a menores**

1. SELAE no acepta en modo alguno la inscripción de los menores, y así se informa

- a todos nuestros visitantes en general, y a los que inician el proceso de alta, en particular.
2. Para garantizar el cumplimiento de esta política, SELAE está totalmente comprometida con el control de la veracidad de los datos proporcionados por los participantes *online*, mediante los mecanismos de verificación habilitados y exigidos por la Ley 13/2011, de 27 de mayo de regulación del juego.
  3. En cuanto a medidas técnicas para minimizar el riesgo de un acceso indebido por parte de menores mediante la cuenta de un adulto, proporcionamos a nuestros usuarios registrados la información adecuada para garantizar la confidencialidad de las contraseñas.
  4. No está permitido el uso de opciones de guardado automático de la contraseña que pudiera permitir la conexión inmediata y no verificada de menores de edad con cuentas pertenecientes a adultos.
  5. SELAE conserva un registro de todos los intentos de acceso, ya se realicen con o sin éxito, para su posterior auditoría.

### **Acciones preventivas contra el juego *online* excesivo**

1. Las páginas informativas sobre la mecánica y normativa de cada juego indican claramente el importe de las apuestas. Durante todo el proceso de pronóstico y tramitación del boleto, el sistema indica al participante el importe total y definitivo del mismo. Asimismo, el sistema evita que se puedan tramitar apuestas idénticas mediante *clicks* reiterados sobre el botón de compra. Finalizada ésta, se ofrece a los usuarios la posibilidad de consultar el histórico de su gasto, como fichero de texto.
2. Verificación del Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ). SELAE verifica los datos de cara a restringir el acceso a servicios de juego *online*, a los usuarios que lo tienen prohibido o que hayan ejercido su derecho a solicitar que les sea prohibida la participación en actividades de juego.
3. Indicación de tiempo dedicado a juego. El sistema muestra al usuario información sobre su anterior sesión y le permite en todo momento visualizar la hora actual, para que así no pierda en ningún momento la noción del tiempo

que lleva jugando.

4. Fomento del Juego Responsable. El usuario puede navegar e informarse sobre cualquiera de los juegos, sin que esté obligado a participar en ellos. La opción de participación se ofrece siempre de forma opcional y voluntaria, sin que el sistema induzca al usuario a que recupere sus pérdidas.

### **Autolimitación de la participación en los juegos**

1. Autolimitación de los importes de carga y juego online. SELAE no permite a los participantes depositar en la cuenta *online* importes superiores a 600 € para el importe diario, 1.500 € para el importe semanal y 3.000 € para el importe mensual. El usuario dispone, además, de la opción de reducir los límites de depósito autorizados e indicar el importe máximo de gasto semanal. El sistema controla que el importe de las apuestas realizadas durante los últimos 7 días no supere dicho valor.
2. Autoexclusión del servicio de participación en línea. SELAE ofrece un servicio de auto-exclusión temporal a través de la cuenta de participante, quedando ésta bloqueada por un período a elegir entre los preestablecidos, que abarca desde unas semanas hasta la suspensión indefinida.
3. Inscripción voluntaria en el Registro General de Interdicciones de Acceso al juego (RGIAJ). Si el usuario desea inscribirse, modificar sus datos o darse de baja en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego, puede solicitarlo a la Dirección General de Ordenación del Juego.

### **Consejos para un juego responsable**

1. El juego debe ser para Vd. solo un modo de entretenimiento saludable.
2. No olvide que si juega también puede perder.
3. No gaste más dinero del que se pueda permitir.
4. Fíjese un presupuesto y no lo sobrepase.
5. Nunca pida dinero prestado para poder jugar.
6. No juegue para recuperar el dinero que ya ha perdido jugando.
7. Modere el tiempo que dedica al juego, equilibrándolo con sus otras actividades

de ocio.

8. No deje que el juego interfiera en su profesión o en sus responsabilidades cotidianas.
9. Recuerde que el juego no es lo más importante de su vida. No deje que afecte a su vida familiar o a la relación con sus amigos.
10. Si el juego le produce estrés, ansiedad o problemas de salud, debería dejar de jugar.

Test de evaluación para un juego responsable:

**1. ¿Se encuentra a menudo recordando experiencias pasadas de juego, planificando la próxima vez que va a jugar y/o se plantea formas de conseguir dinero con el que jugar?**

- Sí.
- No.

**2. ¿Ha jugado alguna vez más dinero de lo que tenía pensado?**

- Sí.
- No.

**3. ¿Intenta controlar, interrumpir o detener el juego?**

- Sí.
- No.

**4. ¿El intento de interrumpir o detener el juego le produce inquietud o irritabilidad?**

- Sí.
- No.

**5. ¿Juega para evadirse de algún problema?**

- Sí.

- No.

**6. Cuando usted se juega dinero, ¿vuelve otra vez a jugar para recuperar el dinero perdido?**

- Sí.

- No.

**7. ¿Cree usted que tiene algún problema con el juego?**

- Sí.

- No.

**8. ¿Financia su actividad de juego mediante dinero familiar, préstamo, falsificación, fraude o robo?**

- Sí.

- No.

**9. ¿Ha perdido alguna vez tiempo de trabajo o de clase debido al juego?**

- Sí.

- No.

**10. ¿Ha acudido a alguien para que le ayude con sus problemas económicos producidos por el juego?**

- Sí.

- No.

Resultados:

**Si ha contestado a una o más preguntas con un Sí, podría tener algún problema con el juego.**

Con el fin de asegurarlo podría ponerse en contacto con alguna asociación o centro especializado. En nuestra página *web* dispone de algunas direcciones de contacto.

**Si ha contestado a todas las preguntas con NO:**

Usted juega de una manera responsable y lo ve como una diversión más de su vida.

### **Cultura y educación**

#### **Colegio de San Ildefonso**

Los niños del Colegio de San Ildefonso son la voz de la Lotería Nacional, son sinónimo de suerte, de ilusión, y de alegría, son los protagonistas del sorteo de Navidad. Loterías y Apuestas del Estado destina una subvención anual al Colegio de San Ildefonso.

La colaboración entre SELAE y el Colegio de San Ildefonso tiene más de dos siglos de historia: el 9 de marzo de 1771 el niño Diego López se convierte en el primer alumno que cantó la Lotería. La Dirección de Loterías realizó entonces una donación de 500 reales al colegio por esta colaboración. Desde aquella fecha, los escolares del colegio son parte de la historia de nuestra Lotería Nacional.

### **Deporte**

Desde la antigüedad el deporte ha ocupado un lugar muy importante en la sociedad, estrechando lazos entre culturas y dando a conocer internacionalmente a deportistas, equipos y países. Por eso, Loterías y Apuestas del Estado mantiene un compromiso constante con el mundo del deporte fomentando la práctica deportiva, impulsando el deporte limpio o promocionando los valores del deporte español. Todo ello se materializa mediante los acuerdos de colaboración que SELAE tiene con diferentes entidades deportivas de nuestro país.

### **Asociación de Deportes Olímpicos (ADO)**

La colaboración entre la Asociación de Deportes Olímpicos (ADO) y SELAE se remonta a 1993, año en el que se firma un contrato para el apoyo de los Juegos Olímpicos de Atlanta'96. Dicho acuerdo se ha ido renovando en cada una de las Olimpiadas siguientes: Sydney 2000, Atenas 2004 y Pekín 2008. Mediante estos acuerdos, cada vigentes durante cuatro años, SELAE ha realizado una aportación anual en concepto de ayuda económica.

Además, SELAE también patrocina del Plan ADO contribuyendo a difundir la marca ADO y dando a conocer su colaboración con la preparación del equipo olímpico español. ADO distribuye las ayudas económicas en forma de becas a deportistas, contratando personal técnico, en competiciones, en concentraciones deportivas, mediante la adquisición de material deportivo o con controles biomédicos.

La Asociación de Deportes Olímpicos se creó en 1987, con el objetivo de poner a disposición de los deportistas españoles los medios necesarios para realizar una buena actuación en los Juegos Olímpicos.

### **Agencia Estatal Antidopaje (AEA)**

La Agencia Estatal Antidopaje y SELAE se unieron para difundir los valores del deporte limpio. Ambas instituciones tienen el objetivo de impulsar, fomentar y promocionar los valores del deporte limpio en la sociedad.

La AEA es el organismo español que promueve el deporte sin dopaje, para ello lleva a cabo medidas de concienciación, prevención y control de este fenómeno. También lleva a cabo el diagnóstico y seguimiento permanente. La AEA estima haber reducido en un 35% el número de deportistas con test por dopaje positivo.

### **Hipódromo de la Zarzuela**

Loterías y Apuestas del Estado y la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI) son los propietarios del Hipódromo de La Zarzuela. SELAE posee el 4,22% de las acciones de dicho hipódromo.

Cada año, SELAE colabora con su financiación en el desarrollo del turf español, una actividad que genera abundante empleo, fundamentalmente en el sector primario de agricultura y ganadería y en el sector de servicios.

### **Cruz Roja Española**

La alianza entre Cruz Roja Española y SELAE data de comienzos del siglo XX. El tradicional sorteo de Lotería Nacional en beneficio de la Cruz Roja se viene realizando desde 1924. Por medio del Real Decreto de 29 de febrero de 1924 se estableció la creación de un sorteo anual que repartía sus beneficios en dos partes iguales: una mitad para la institución y la otra mitad para importantes fines de prestaciones sanitarias. El primer sorteo de Lotería Nacional a favor de Cruz Roja Española tuvo lugar el 11 de octubre de ese mismo año.

Además, actualmente SELAE desarrolla con Cruz Roja un programa cuatrienal para financiar diferentes actividades de dicha organización, dirigidas a los colectivos más desfavorecidos de la sociedad.

Con motivo de esta histórica alianza, el 8 de mayo de 2008 SELAE recibió la Medalla de Oro de la Cruz Roja en reconocimiento al apoyo que Loterías y Apuestas del Estado brinda a esta asociación. Cruz Roja es un movimiento internacional que proporciona ayuda humanitaria, lucha por el bienestar social y que busca y fomenta la paz. La organización tiene una serie de Principios Fundamentales que garantizan la continuidad y humanidad del proyecto: humanidad, imparcialidad, neutralidad, independencia, voluntariado, unidad y universalidad.

### **Asociación Española Contra el Cáncer**

La colaboración entre la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) y SELAE ha superado las dos décadas. El primer sorteo de Lotería Nacional en beneficio de la AECC se celebró el 6 de mayo de 1989, coincidiendo con el Año Europeo Contra el Cáncer. Desde esa fecha, cada año tiene lugar un nuevo sorteo cuyos beneficios líquidos se destinan íntegramente a esta asociación, que lucha día a día contra la enfermedad. Desde entonces, SELAE aporta fondos que contribuyen a financiar los programas de

tratamiento, prevención e investigación del cáncer en nuestro país.

La AECC es una entidad benéfica que tiene los objetivos de prevenir el desarrollo de la enfermedad, apoyar las necesidades de enfermos y familiares, y fomentar la investigación de calidad. Para ello difunde su mensaje de prevención entre la sociedad, financia proyectos de investigación oncológica, prestar asistencia social y psicológica a personas afectadas por la enfermedad, desarrolla actividades hospitalarias con niños, ayuda a dejar de fumar, desarrolla programas de prevención en centros escolares y ofrece información rigurosa, precisa y de calidad.

El 29 de septiembre de 2011, la AECC hizo entrega del galardón V de Vida 2011 a la Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado "por su contribución solidaria y continuada al sostenimiento de la estructura y actividades de la AECC. Su aportación a través de un sorteo anual especial, que se viene realizando desde hace más de veinte años, dedicado enteramente a la Asociación Española Contra el Cáncer, resulta decisiva para poder dar continuidad a la labor de la AECC en beneficio de todas las personas", reconociendo así la labor de Loterías.

### **AXA SEGUROS**

La actividad de AXA se basa en apoyar a nuestros clientes ante situaciones adversas o ante cualquier tipo de problema que pueda acontecerles a lo largo de toda su vida. Y, al mismo tiempo, intentamos aportar seguridad y tranquilidad a la hora de afrontar nuevos proyectos. Para ello, necesitamos construir relaciones sólidas y de confianza en el día a día.

La Responsabilidad Corporativa en AXA se basa en demostrar, a través de acciones concretas y reales, nuestro compromiso con los grupos de interés con los que nos relacionamos: accionistas, empleados, clientes, proveedores, medio ambiente y comunidad.

En este sentido, la Responsabilidad Corporativa en AXA significa contribuir al desarrollo económico sostenible y a los intereses de la sociedad en su conjunto, asumiendo la responsabilidad de los impactos directos e indirectos de nuestra actividad en todos y

cada uno de nuestros grupos de interés.

Esto supone diseñar soluciones reales para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, gestionar los riesgos de una manera profesional, tratar a nuestros socios y proveedores de manera justa y desarrollar un entorno de trabajo basado en la confianza, la diversidad y nuestros valores: Profesionalidad, Respeto a la palabra dada, Espíritu de equipo, Innovación y Realismo.

La protección del medio ambiente es otro de los ejes clave de la Responsabilidad Corporativa en AXA, así como el apoyo a las comunidades locales en las que operamos, y de manera más amplia, la creación de una sociedad más fuerte y más sostenible. Todo esto es parte de la sostenibilidad de la empresa y, en definitiva, de nuestra sociedad.

En el desempeño de nuestra actividad, hemos desarrollado conocimiento y experiencia en la gestión del riesgo. Intensificando este conocimiento podemos mejorar el control, o al menos, la gestión del riesgo. Por eso impulsamos, a través del *AXA Research Fund*, la educación y la investigación en materia de riesgos.

La crisis financiera mundial ha convulsionado el mundo haciendo aún más patente la necesidad de empresas fuertes y responsables. En AXA tenemos la convicción de que vamos en el buen camino, integrando la Responsabilidad Corporativa en cada una de nuestras acciones diarias desde una visión global. Solo así, con la contribución de cada uno de los empleados de AXA cada día, podremos demostrar que somos una empresa responsable.

### **Accionistas**

La responsabilidad de AXA hacia sus accionistas implica garantizar la viabilidad de la actividad a largo plazo y la consiguiente creación de valor. Ello se ha de sustentar en un Gobierno Corporativo transparente y sólido y en una cultura de ética empresarial, definida en un Código de Deontología Profesional. El Gobierno Corporativo de AXA tiene en cuenta, además, el impacto que el negocio tiene en la sociedad en general, lo que se transforma en un esfuerzo para integrar las cuestiones sociales y

medioambientales en los procesos de gestión y en las estrategias de inversión de la compañía.

### **Gobierno Corporativo**

En 2008, el Grupo AXA decidió adoptar el código de Gobierno Corporativo creado por la *Association Française des Entreprises Privées* (AfeP) y por el *Mouvement des entreprises de France* (Medef), conocido como el Código AFEP/MEDEF, de gran aceptación internacional. Así, las normas de Gobierno Corporativo del Grupo AXA exigen que los órganos directivos de las filiales establezcan una Comisión de Auditoría y un Comité de Remuneración. Además, AXA cuenta con procedimientos de control interno para prevenir y gestionar los riesgos relacionados con la gestión y garantizar que la información financiera refleja con precisión la actividad de la compañía.

En España, AXA aplica los estándares de Gobierno Corporativo del Grupo AXA, adaptados a la legislación española. Al mismo tiempo, AXA está adherida a las Guías de Buenas Prácticas de UNESPA (Asociación Empresarial del Seguro).

La información a los accionistas, institucionales o individuales, clara, comprensible y amplia es una prioridad para AXA. De forma regular, el Grupo mantiene encuentros con los accionistas a los que, además, facilita la documentación y publicaciones sobre la evolución de la compañía, cumpliendo unos rigurosos estándares de claridad y transparencia.

Esta gestión transparente ha llevado a AXA a ser distinguida como una de las compañías que más cuidan la información a sus accionistas desde hace muchos años (por ejemplo, *el Club de Assureurs* eligió el informe anual de AXA en 2002 como el mejor del ejercicio).

### **Ética empresarial**

La conducta y la ética empresarial de AXA España están claramente definidas en el Código de Deontología Profesional del Grupo AXA. A este código, que comprende aspectos como la lucha contra el blanqueo de capitales, la corrupción o la política de

compras, se adhieren todos los empleados de AXA.

Por su parte, las sociedades de AXA con actividad en el ámbito de la comercialización de acciones y participaciones en Instituciones de Inversión Colectiva (AXA Ibercapital Agencia de Valores, S.A. Unipersonal) y gestión de fondos de pensiones (AXA Pensiones. S.A. EGFP), cuentan con sus correspondientes Reglamentos Internos de Conducta conforme a la legislación vigente.

### **Factores sociales y medioambientales en la gestión del riesgo**

El Grupo AXA está trabajando en la integración de aspectos sociales y medioambientales en su Gobierno Corporativo, modelo de gestión de riesgos y estrategia de inversión.

El Grupo AXA cuenta con una división específica (Gestión de Riesgos), responsable de identificar, cuantificar y gestionar los riesgos principales a los que la aseguradora está expuesta. No solo se trata de evitar estos riesgos, sino también de ser capaces de entenderlos y gestionarlos de una manera óptima, con el objetivo de obtener la mejor relación posible entre riesgo y rentabilidad. Este equipo, que cuenta con más de 250 expertos repartidos por todo el mundo, permite evaluar la situación del Grupo y evitar la volatilidad en los resultados.

El modelo de gestión de riesgos permite a AXA aprovechar su carácter multinacional. Repartir los riesgos a escala mundial posibilita a AXA tomar más riesgos a nivel local, sin aumentar el riesgo global. Gracias a este enfoque, el capital necesario para cubrir todas las necesidades del Grupo es significativamente menor que la suma total requerida por cada una de sus filiales. De esta forma, el Grupo AXA optimiza la gestión el capital económico y refuerza su solvencia financiera.

La forma en la que se gestionan los riesgos es dinámica, ya que cambia junto a las nuevas necesidades sociales y medioambientales. De hecho, durante los últimos años, el sector asegurador se ha tenido que enfrentar a las consecuencias financieras de los nuevos riesgos, denominados emergentes, como los problemas ambientales (incluido el cambio climático), sociales e, incluso, los políticos. Estos riesgos son difíciles de

evaluar mediante técnicas convencionales, aunque los mecanismos de aseguramiento no son diferentes. Además, la historia del sector asegurador ha demostrado que se puede integrar y dar cobertura a los riesgos emergentes.

El papel de AXA consiste en ayudar a los clientes a identificar cuáles son estos nuevos riesgos y cuantificarlos. En este contexto, la innovación de productos es esencial e impulsa al Grupo AXA a poner en el mercado nuevas fórmulas aseguradoras.

Además, en este camino AXA ha puesto en marcha un plan de continuidad del negocio que se aplica en casos de crisis y que garantiza la no interrupción de los servicios en todo el mundo. De hecho, desde 2004, el Grupo AXA ha implantado este plan de continuidad de negocio en todo el mundo.

### **Inversión responsable**

En 2007, el Grupo AXA adoptó la decisión de desinvertir en *holdings* o compañías que producen o venden bombas de racimo o minas antipersona. La decisión, acorde a las conclusiones de las convenciones internacionales de Ottawa y el proceso de Oslo, se aplica a todas las inversiones del Grupo en el mundo de forma directa (AXA no tiene potestad legal sobre aquellas inversiones que gestiona en nombre de terceros para imponer su criterio).

### **Empleados**

Para AXA, la Responsabilidad Corporativa ha de construirse en torno a los empleados, escuchando sus opiniones y haciéndoles partícipes de la estrategia de la compañía. En este sentido, en 2010 el Grupo AXA celebró un foro mundial *online* sobre Responsabilidad Corporativa con la finalidad de que todos los empleados del mundo, sin excepciones, compartieran opiniones sobre las ideas a desarrollar.

En España, la labor de AXA en el ámbito de los Recursos Humanos ha sido reconocida en varias ocasiones. Ha sido la primera de las aseguradoras generalistas en situarse entre las 100 mejores empresas en las que trabajar en España, según Actualidad Económica (año 2007); ha sido reconocida como empresa *Top Employers* cada año

desde 2008; y ha recibido el Premio a la Excelencia en Recursos Humanos del *CFR Institute* por el programa *Vive tus actitudes AXA*, en 2010.

### **Diversidad e igualdad de oportunidades**

La diversidad y la igualdad de oportunidades son dos aspectos clave a desarrollar en el seno de la Responsabilidad Corporativa de AXA con los empleados como reflejo de una sociedad plural. En este sentido, desde 2009, AXA España dispone de un Plan de Igualdad, acordado con todos los representantes de los trabajadores, con el objetivo de promover la igualdad de oportunidades indistintamente del género, raza o condición social con acciones que favorezcan la conciliación de la vida profesional y personal y la incorporación de las mujeres a todas las escalas directivas. Comprende cuestiones relacionadas con la integración de la perspectiva de género en todos los procesos de recursos humanos, el uso del *currículum ciego*, el porcentaje mínimo de mujeres en la búsqueda de talentos y planes de sucesión, formación *online* para mujeres y hombres en situación de maternidad o paternidad o el uso de un lenguaje no sexista en las ofertas de trabajo.

De igual manera, el Grupo AXA quiere ser una organización diversa, en la acepción más amplia del término. El desarrollo de esta estrategia de diversidad se lleva a cabo tanto a nivel global como en cada uno de los mercados en los que AXA está presente a través de un Líder de la Diversidad. En España, este Líder de la Diversidad encabeza el Council de la Diversidad, compuesto por miembros de diferentes áreas de la compañía, y dinamiza, cada año, la celebración del Día de la Diversidad.

La diversidad, en cualquier sentido (por género, cultura, discapacidad) nos permite contar con distintos puntos de vista, reflejar la realidad social de una manera más fidedigna y ser más innovadores. Por ello, AXA España mantiene acuerdos y compromisos con organizaciones como la Fundación ONCE, con quien trabaja en materia de integración social de personas con discapacidad desde el año 2007. Además, en 2010 AXA ha sido la primera aseguradora que ha suscrito el Charter de Diversidad en España, iniciativa impulsada por la Comisión Europea.

### **Representación de los empleados**

El Grupo AXA cuenta con una arraigada tradición de diálogo social. A nivel europeo, cuenta con un comité de empresa desde 1996. En junio de 2009 se firmó un nuevo acuerdo que anima al diálogo en el plano económico, social y estratégico del Grupo AXA, entre los representantes de los trabajadores y la dirección, y que en particular incluye compromisos por parte de la aseguradora en caso de reestructuración.

Esta cultura de diálogo social se prolonga en España, adaptada a la legislación nacional. Esto ha permitido a AXA España afrontar retos empresariales como la integración de Winterthur en un clima de paz social. AXA España cuenta con un Convenio Colectivo propio, firmado junto a representantes sindicales, y con mesas de diálogo permanentes con los representantes de los trabajadores.

### **Formación y desarrollo profesional**

La formación y el desarrollo profesional de todos y cada uno de los empleados es uno de los compromisos de la multinacional en todo el mundo. El Grupo AXA cuenta con una amplia infraestructura y experiencia formativa que le ha llevado incluso a crear AXA Université, un centro de formación exclusivo para los empleados de la compañía.

AXA tiene un sistema de formación y desarrollo adaptado a las necesidades del negocio y de desarrollo de los empleados con un amplio abanico de herramientas. Se realizan evaluaciones del desempeño, identificación de talentos, formación online para empleados (AXÁgora), desarrollo de planes de carrera por familia profesional, programas de movilidad y estancia corta en las oficinas de AXA en otros países, entre otros.

### **Salud y bienestar de los empleados**

Con el objetivo de potenciar la calidad laboral, AXA España aplica políticas y prácticas de salud laboral potenciando, además, el equilibrio entre la vida profesional y la personal. La compañía posee servicios médicos y espacios cardioprottegidos en los grandes centros de trabajo. Asimismo, pone a disposición de la plantilla pruebas

diagnósticas avanzadas y en las revisiones médicas periódicas, facilita el servicio de fisioterapia en los dos principales centros de trabajo y promueve prácticas saludables en la Semana del Bienestar, que celebra anualmente.

En cuanto a conciliación de la vida profesional y la personal, AXA España dispone de distintas medidas recogidas en el convenio colectivo que mejoran la legislación vigente, como la flexibilidad en el horario, vacaciones o permisos, como el de paternidad, que aumentan los días establecidos por ley. Asimismo, ha desarrollado una normativa específica de conciliación y ha puesto en marcha un proyecto piloto de teletrabajo.

Los empleados de AXA disfrutan, además, de importantes beneficios sociales, como un seguro de vida colectivo, aportaciones al plan de pensiones e importantes descuentos en la contratación de seguros. Al mismo tiempo, AXA España ofrece ayuda en la financiación de la vivienda, adelantos sobre la nómina, o el fondo solidario para gran invalidez. Asimismo, AXA cuenta con una fórmula innovadora que, además, permite implicar a los empleados en el desarrollo de la compañía: *Shareplan*, por el que los empleados se convierten también en accionistas en condiciones preferentes. Por último, cada año, el Grupo AXA realiza una encuesta totalmente anónima entre sus empleados, denominada *Scope*, que evalúa su compromiso y satisfacción y de la que se extraen las principales conclusiones respecto a las acciones desarrolladas, fijando medidas a futuro.

### **Cientes**

AXA se compromete con sus clientes a una información, comunicación y comercialización clara y transparente, así como a la gestión responsable y eficaz de los servicios que presta cuando se produce un siniestro. La compañía se compromete a ofrecer productos y servicios de alta calidad, que permitan, faciliten y/o premien conductas más respetuosas desde un punto de vista social y medioambiental.

El lema del Grupo AXA, "Reinventando los seguros" pasa por estar atentos, fiables y disponibles a las necesidades de los clientes e integrarlas decididamente en los

productos y servicios, desde su diseño o desarrollo, a cada una de las etapas de nuestra relación con los clientes, pasando del terreno de las promesas al terreno de las pruebas.

### **Relación responsable con los clientes**

La oferta de AXA se reinventa continuamente con nuevos compromisos de servicio y coberturas, satisfaciendo las cada vez mayores necesidades del mercado. La innovación en los productos es un principio fundamental para el Grupo AXA: prueba de ello son los Premios a la Innovación implantados a nivel interno en todo el mundo.

Además, la claridad en la información es una de las expectativas declaradas por los clientes en los estudios de satisfacción que AXA trata de responder a través de la redefinición de normas de redacción de la diferente documentación con destino clientes.

Por otra parte, los puntos de acceso a la compañía deben ser cercanos y accesibles. AXA cuenta con una red de distribución compuesta por diferentes modelos de relación que, sin duda, son importantes para la satisfacción de nuestros clientes: agentes exclusivos, agentes no exclusivos, venta directa, banca-seguros, etc. Con nuestros agentes exclusivos, las bases de la relación profesional están plasmadas en un Código de Deontología Profesional específico.

AXA cuenta con una metodología, denominada AXA Way, que se inspira en métodos utilizados tradicionalmente en el sector industrial, como Six Sigma, adaptados al sector servicios. Se basa en escuchar la voz del cliente en todo momento para mejorar y/o crear nuevos servicios. AXA Way persigue que el cliente constituya la parte esencial de la actuación de la empresa; optimizar el rendimiento operacional o de los procesos; y desarrollar una cultura de mejora continua. Para llevarlo a la práctica, AXA destina recursos a la formación de empleados en esta metodología contando así con expertos internos, denominados *black belts*.

### **Gestión responsable de los siniestros**

El momento clave de la relación de una empresa financiera con sus clientes es la prestación del servicio y, en el caso del seguro, la atención recibida durante un siniestro, especialmente crítico cuando se producen daños corporales.

En estos casos, AXA ofrece un servicio integral para accidentados corporales que va más allá de la indemnización económica, ofreciendo atención psicológica, médica, y legal, e incluso, la rehabilitación en función de la situación profesional, social y médica del lesionado. A su vez, en caso de situaciones de incapacidad sobrevenida para el trabajo habitual, AXA facilita, a través de la Fundación ONCE, el acceso al Programa de Readaptación Profesional con itinerarios de inserción laboral personalizados. En otras ocasiones, se producen determinados tipos de catástrofes de magnitud colectiva en las que AXA actúa aplicando protocolos de crisis para tratar de dar el mejor servicio posible con la agilidad que requieren asegurados y afectados. El informe de UNEPFI (*Insuring for sustainability: why and how the leaders are doing it*) de 2007 hace mención a la gestión de siniestros corporales de AXA España.

Por otra parte, el acceso de los clientes en caso de siniestro debe ser cercano y ágil. AXA permite atención telefónica las 24 horas los 365 días del año y realizar los partes o hacer el seguimiento de un siniestro a tiempo real a través de su servicio a través de su web o mediante la aplicación móvil.

Debido a que el servicio es una expectativa clave de los clientes, para todos los colaboradores de AXA son imprescindibles las tres Actitudes AXA: atento, disponible y fiable.

Para aquellas ocasiones en las que un cliente no está conforme con el servicio recibido por parte de la compañía, AXA pone a su disposición el Servicio de Defensa del Cliente que, bajo criterios de autonomía, objetividad e independencia, gestiona las posibles quejas y reclamaciones planteadas. Este servicio se enmarca dentro de la política de protección de los derechos e intereses de los clientes y usuarios, y tiene su fundamento legal en la Orden ECO/734/2004 sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras.

### **Productos y servicios responsables**

La adaptación de la oferta de productos a las nuevas tendencias en responsabilidad corporativa y sostenibilidad es un reto de la compañía. Como empresa de seguros e inversiones, los productos han de integrar nuevas inquietudes y preocupaciones individuales y sociales, casi siempre relacionados con la prevención o mitigación de riesgos sociales y ambientales.

En este sentido, AXA España está lanzando una nueva gama de productos responsables, como el primer seguro de Vida en España para diabéticos; el seguro Vida Solidario pro UNICEF, con UNICEF España como único beneficiario para ayudar a la infancia; o el seguro Vida Solidario Discapacidad, pensado para ayudar a personas con discapacidad (sobre todo, de tipo intelectual) y los centros o instituciones en los que estudian o trabajan.

AXA España también ofrece coberturas dirigidas a responder a las necesidades de las empresas de energía eólica y solar, en línea con la cada vez mayor importancia de las energías renovables. Asimismo, complementa su oferta a las empresas con información y asesoramiento sobre prevención de riesgos laborales. En el caso de los productos de inversión, dentro de su gama de fondos integra opciones de Inversión Socialmente Responsable.

### **Proveedores**

AXA se compromete a mantener una relación responsable con los proveedores. Como compañía de servicios financieros, parte de nuestro impacto en la sociedad está relacionado con la manera de seleccionar e interactuar con proveedores de productos y servicios. Así, la selección y gestión de compras y proveedores debe integrar criterios sociales y ambientales.

### **Factores sociales y medioambientales en la selección y gestión de proveedores**

En 2005, el Grupo AXA creó la Cláusula de Desarrollo Sostenible para proveedores a la que se adhieren todos aquellos que trabajan con AXA en el mundo. Esta cláusula insta

a todos los proveedores a tener una conducta responsable en su actividad y en el desempeño del servicio que prestan, así como a defender y a adherirse a los principios fundamentales de la Organización Mundial del Trabajo: eliminación del trabajo forzoso, eliminación de la discriminación, y abolición de la explotación infantil. Esta cláusula es determinante en los procesos de selección de proveedores.

Desde 2008, el Grupo AXA cuenta con un asesor externo que colabora en el análisis de proveedores locales y globales, evaluando su nivel de sostenibilidad mediante la identificación de los riesgos principales en términos de prácticas sociales, ambientales y de ética empresarial, a la vez que detecta e impulsa la aplicación de posibles mejoras por parte del proveedor.

Al igual que el Grupo AXA, algunos de nuestros proveedores han suscrito los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas sobre derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción.

A su vez, en relación con el servicio que AXA presta para el ramo de Auto, se promueve la reparación de automóviles mediante sistemas más respetuosos con el medio ambiente, como es el caso de la reparación de lunas mediante resinas y el uso de determinados tipos de pintura, contando con proveedores que prestan este tipo de servicios en su red de Talleres AXA Calidad.

### **Relación responsable con los proveedores**

A través de la adhesión al Código de Deontología Profesional en materia de compras de bienes y contratación de servicios, los empleados de las unidades de compras suscriben un código ético basado en las siguientes obligaciones: equidad en los concursos de proveedores, respeto, neutralidad, confidencialidad en el tratamiento de datos de carácter personal y/o comercial, objetividad, cumplimiento de la ley y de la normativa interna, transparencia y trazabilidad.

Adicionalmente, AXA insta a los proveedores de servicios al cliente (talleres, abogados, peritos, etc.) a adherirse al Código de Deontología Profesional específico para a este

tipo de *partners*, convirtiéndose en un requisito indispensable en la selección de nuevos proveedores por parte de la aseguradora.

### **Medio ambiente**

AXA se compromete a minimizar su impacto directo en el medio ambiente a través de la gestión activa de residuos, de emisiones de CO<sub>2</sub> y del consumo responsable de recursos naturales. A su vez, AXA desempeña un papel activo en el estímulo de conductas respetuosas con el medio ambiente entre sus grupos de interés, mejorando su comprensión de los riesgos globales y ganando su apoyo en la lucha contra el cambio climático y la protección del medio ambiente.

### **Compromiso en relación al cambio climático**

El Grupo AXA cuenta con diferentes compromisos en el ámbito medioambiental, además de la adhesión a los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción. Desde 2005, AXA forma parte del *Carbon Disclosure Project*, organización que trabaja en medidas contra el cambio climático facilitando información relevante; desde 2008, es miembro de *Caring for Climate*, plataforma de acción voluntaria y complementaria para los participantes en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas; además, el Grupo AXA firmó la Declaración de Kyoto de la Geneva Association, que representa el compromiso principal de las aseguradoras más destacables a nivel mundial en relación al cambio climático y sus consecuencias para el sector asegurador.

A su vez, a través del AXA Research Fund, el Grupo AXA adopta una posición proactiva en relación a la financiación de investigaciones académicas sobre el cambio climático.

### **Gestión medioambiental**

Las actuaciones en gestión medioambiental de AXA se dirigen a reducir el consumo de energía, agua y papel, tanto el de uso interno como el utilizado en todo lo relacionado con la comercialización y contratación. También es prioritaria la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>, derivadas de los viajes de trabajo y del consumo de energía.

AXA realiza mediciones periódicas de su impacto medioambiental para evaluar y hacer un seguimiento de la eficacia de las mejoras realizadas en las instalaciones y en las prácticas de consumo.

Así, en cuanto a energía y emisiones de CO<sub>2</sub>, destacan las adaptaciones de los sistemas de tecnología de la información, de climatización e iluminación, incorporando progresivamente tecnología más eficiente.

Asimismo, en cuanto a la reducción de viajes de trabajo, destaca la política de uso de sistemas de reunión a distancia a través de salas de videoconferencia, telepresencia, además de los tradicionales sistemas de multiconferencia telefónica.

Por lo que al agua respecta, la renovación y el óptimo mantenimiento de los equipamientos son las principales medidas aplicadas.

Por último, AXA ha optado por utilizar internamente papel reciclado con ecoetiqueta. Las mejoras en consumo de papel vienen determinadas por el cambio en los hábitos de impresión.

### **Comunidad**

Como empresa que forma parte de la sociedad, AXA se compromete a desempeñar un papel positivo en ésta a través de la promoción del voluntariado corporativo y la realización de aportaciones a las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad. También nos comprometemos a compartir socialmente nuestro saber hacer para incrementar el conocimiento de los riesgos a los que nos exponemos como individuos y como sociedad.

### **Inversión en la comunidad**

La Fundación AXA nace en 1998 con el compromiso decidido de apoyar y fomentar la cultura. Desarrolla su actividad en tres grandes ámbitos: el Instituto Guttmann, el patrimonio cultural, el debate y la reflexión social y la prevención.

La Fundación AXA se centra en la difusión, fomento, desarrollo e impulso de actividades culturales y artísticas, prestando la colaboración y el soporte necesario a iniciativas privadas e institucionales (Museo del Prado, Museo Guggenheim de Bilbao, Teatro Real de Madrid, Liceo de Barcelona, Palau de la Música de Valencia, Catedral de Burgos), cuyo objeto es satisfacer la demanda cultural de la sociedad en el campo de las artes, la música y la cultura en general. También busca la difusión y sensibilización en cuestiones de sostenibilidad y prevención.

Además, AXA España es, desde hace más de una década, uno de los grandes colaboradores del Instituto Guttmann, uno de los centros hospitalarios más reconocidos del mundo en materia de neurorehabilitación, a la vanguardia en actividades académicas, científicas y de investigación. Así, el Instituto recauda fondos para proyectos innovadores de carácter asistencial y científico con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

A nivel mundial, el Grupo AXA creó en 2008 el *AXA Research Fund*, cuyo objetivo es reforzar la investigación orientada a mejorar el conocimiento y la prevención de riesgos medioambientales, socioeconómicos y ligados a la vida:

- Medioambientales: catástrofes naturales y agravantes del cambio climático.
- Socioeconómicos: geopolíticos, macroeconómicos, financieros, sociales y relacionados con la empresa.
- Ligados a la vida: envejecimiento, adicciones y conductas de riesgo, amenazas biomédicas emergentes.

El fondo apoya la investigación internacional en estas áreas, facilitando a diferentes instituciones los medios necesarios para captar y retener a los científicos más importantes del presente y de las próximas generaciones. El fondo impulsa proyectos innovadores y multidisciplinarios de vanguardia, en especial, proyectos que pueden encontrar dificultades para obtener el apoyo por otros medios.

Las instituciones y proyectos deben superar un proceso de evaluación y selección donde participa un Consejo Científico compuesto por investigadores, expertos

internacionales y representantes de AXA.

Actualmente en España, el fondo financia proyectos de la *Barcelona School of Economics* y el CNIO, entre otros, con una aportación de más de 4,5 millones de euros.

En España, AXA es también uno de los principales patrocinadores del Plan Apoyo al Deporte Objetivo Paralímpico (ADOP), iniciativa del Comité Paralímpico Español, el Consejo Superior de Deportes y el Ministerio de Sanidad y Política Social que tiene como fin proporcionar a los deportistas paralímpicos españoles las mejores condiciones posibles para poder llevar a cabo su preparación y afrontar así con garantía de éxito la participación del Equipo Español en los Juegos Paralímpicos. AXA ha apoyado los Juegos Paralímpicos de Beijing 2008, Vancouver 2010 y Londres 2012.

### **Voluntariado**

AXA fomenta el voluntariado de sus empleados a nivel mundial a través de la asociación AXA de Todo Corazón. Presente en España desde el año 1996, esta asociación trata de responder a las necesidades sociales existentes, siendo declarada de utilidad pública en 2009.

Su objetivo es colaborar con asociaciones que se dedican a ayudar a personas con discapacidad física y psíquica, la infancia, mujeres maltratadas y personas en riesgo de exclusión social, fomentando su reinserción y tratando de paliar cualquier otra necesidad social. Para ello, AXA de Todo Corazón aporta voluntariado corporativo además de apoyo técnico, material y económico.

La asociación cuenta en España con más de 900 voluntarios y 80 compromisarios, todos ellos empleados o exempleados de AXA.

### **Conocimiento orientado a cuestiones sociales**

De manera periódica, AXA desarrolla estudios de carácter sociológico sobre determinados riesgos que permiten conocer mejor la conducta de las personas y sus expectativas, así como realizar análisis de tendencias.

El estudio internacional sobre jubilación (*AXA Retirement Scope*) analiza las expectativas de los trabajadores respecto a su retiro y las experiencias reales de las personas ya jubiladas, estableciendo comparaciones entre países de diferentes continentes.

AXA lleva a cabo el estudio sobre hábitos de conducción, *AXA Road Behaviour*. Este estudio analiza las actitudes y conductas de los europeos al volante, determinando qué influencia tienen estas actitudes sobre la seguridad vial para establecer conclusiones que impulsen iniciativas en esta materia.

En España, AXA canaliza su actividad y publicaciones relacionadas con la prevención a través de AXA Prevención. Asimismo, cuenta con acuerdos con diferentes entidades para contribuir a sensibilizar a los agentes sociales sobre la prevención de riesgos. El principal acuerdo es con la plataforma Ponle Freno, iniciativa de Atresmedia de la que AXA es socio estratégico y en la que se enmarca el Centro de Estudios Ponle Freno-AXA. AXA también tiene un acuerdo con AESLEME (Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal) en el País Vasco y su programa de sensibilización para jóvenes en seguridad vial. Además, AXA es una voz con peso específico en foros de debate sectoriales en torno a temas de relevancia social ligados a la función del seguro y la previsión. Muestra de ello es la organización, en colaboración con el periódico El Nuevo Lunes, de las Jornadas de Vida, Pensiones y Previsión Complementaria, con más de 20 ediciones en su haber.