

CÓDIGO	
--------	--

**FASE OPOSICIÓN, SEGÚN SE ESTABLECE EN LA BASE 8 DE LA CONVOCATORIA DEL PROCESO SELECTIVO PARA LA COBERTURA DE UNA PLAZA DE TÉCNICO/A MEDIO RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LA PLANTILLA DE PERSONAL LABORAL FIJO DE LA SOCIEDAD MUNICIPAL ZARAGOZA VIVIENDA, SLU, POR TURNO LIBRE, MEDIANTE EL SISTEMA DE CONCURSO-OPOSICIÓN.**

**La primera parte del ejercicio** de esta fase de oposición consistirá en contestar por escrito un cuestionario tipo test, compuesto por 40 preguntas, que estarán distribuidas entre los distintos temas que integran el mismo y que figuran en el Anexo II, proponiéndose por cada pregunta cuatro respuestas alternativas, siendo sólo una de ellas la correcta. La puntuación máxima de esta primera parte del ejercicio tendrá una puntuación de 40 puntos.

Los cuestionarios incluirán 3 preguntas adicionales de reserva, que se deberán contestar, a fin de convalidar sucesivamente, según el orden en el que se presenten en el cuestionario, aquellas que pudieran ser objeto de anulación.

Cada pregunta contestada correctamente se valorará en positivo con 1 punto y la pregunta no contestada, es decir, aquella en la que figuren las cuatro respuestas alternativas propuestas en blanco o con más de una opción de respuesta, no tendrán valoración. Se penalizará con 0,333 puntos negativos cada respuesta errónea.

**La segunda parte del ejercicio** consistirá en un ejercicio práctico, por escrito donde se resolverá un supuesto práctico, que versará sobre el programa de la oposición, que figura en el Anexo I. La puntuación máxima de esta segunda parte del ejercicio será de 30 puntos.

El tiempo máximo para la realización de todo el ejercicio será de 90 (noventa) minutos.

En el plazo máximo de dos días hábiles a contar desde el día de celebración del primer ejercicio, la Comisión de Valoración ordenará publicar en la página web de Zaragoza Vivienda, la plantilla de respuestas, abriéndose un plazo de dos días naturales a los efectos de poder formular y presentar las personas aspirantes aquellas alegaciones a la misma, así como cualquier otra petición de aclaración, que se estime conveniente.

**Instrucciones de marcado de las respuestas:**

Rodee con un círculo la letra de la respuesta que considere correcta.

Para rectificar una respuesta ya señalada con un círculo, táchelo con X y marque un círculo en la nueva letra. Sólo se computarán las respuestas que tengan el círculo sin tachaduras.

**La segunda parte del ejercicio** consistirá en un ejercicio práctico, por escrito donde se resolverá un supuesto práctico, que versará sobre el programa de la oposición, que figura en el Anexo I. La puntuación máxima de esta segunda parte del ejercicio será de 30 puntos.

- 1 **¿Qué características no son propias de un entorno V.U.C.A?**
- Conectividad
  - Ambigüedad
  - Volatilidad
  - Incertidumbre
- 2 **¿Qué iniciativas internacionales en responsabilidad social empresarial se iniciaron con anterioridad al año 2000?**
- Los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos
  - El acuerdo de París sobre cambio climático
  - Libro Verde de las comunidades europeas
  - Informe Brundtland
- 3 **¿Cuáles de las siguientes iniciativas internacionales no están vinculadas al medio ambiente?**
- Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
  - El acuerdo de París sobre cambio climático.
  - Informe Brundtland.
  - Sistema de Gestión y Auditoría Medioambientales.
- 4 **¿Cuál de las siguientes etapas del proceso que permite la determinación de los temas materiales, según los Estándares GRI, no se ajustan a la realidad?**
- Entender el contexto de la organización.
  - Identificar los impactos reales y potenciales.
  - Evaluar la importancia de los impactos.
  - Priorizar los impactos desde la óptica de la materialidad financiera.
- 5 **¿Qué autor es el primero en afirmar que "los ejecutivos además de operar hacia el beneficio tienen que promover el bien público"?**
- Peter Drucker
  - Howard Bowen
  - Milton Friedman
  - Edward Freeman
- 6 **¿En qué documento o cumbre se definió por primera vez el concepto de Desarrollo Sostenible?**
- Informe Brundtland
  - Informe Gyldenhammar
  - La Cumbre Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo
  - Cumbre de Johannesburgo
- 7 **¿De los 10 principios de Pacto Mundial, cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?**
- Tres corresponden a Derechos Humanos.
  - Tres corresponden al ámbito laboral.
  - Tres corresponden al ámbito de medio ambiente.
  - Dos corresponden a anti-corrupción.
- 8 **¿A qué autor se le conoce como el padre de la Responsabilidad Social?**
- Peter Drucker
  - Howard Bowen
  - Edward Freeman
  - Kofi Annan
- 9 **¿Cuál de los siguientes principios NO está incluido en los 10 Principios de Pacto Mundial?**
- Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
  - Las empresas están obligadas a proteger el medio ambiente.
  - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
  - Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- 10 **¿Qué autor es el primero en afirmar que la "única" responsabilidad social de los gerentes es aumentar al máximo las utilidades obtenidas por la empresa para sus accionistas?**
- Peter Drucker
  - Howard Bowen
  - Milton Friedman
  - Edward Freeman
- 11 **¿Cuáles de los siguientes objetivos forman parte de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas?**
- Reducir la mortalidad infantil.
  - Mejorar la salud en la maternidad.
  - Igualdad de oportunidades para el hombre y la mujer.
  - Industria, innovación e infraestructura.

- 12 **¿Qué autor es el primero que “considera que las organizaciones están compuestas por un conjunto de actores, a los que denomina grupos de interés o stakeholders”?**
- Howard Bowen
  - Milton Friedman
  - Edward Freeman
  - Harlem Brundtland
- 13 **¿Cuáles de los siguientes objetivos forman parte de los 8 Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas?**
- Trabajo decente y crecimiento económico.
  - Vida submarina.
  - Vida de ecosistemas terrestres.
  - Avanzar en la lucha contra el VIH y otras enfermedades.
- 14 **¿Qué autor es el primero que desarrolla el concepto de Creación de Valor Compartido?**
- Edward Freeman
  - Harlem Brundtland
  - Kofi Annan
  - Porter y Kramer
- 15 **¿Cuál de las siguientes definiciones de Responsabilidad Social es la última que se propuso desde la Comisión Europea en 2011?**
- Responsabilidad de las empresas por sus impactos en la sociedad.
  - Responsabilidad social corporativa de la empresa es la integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.
  - La responsabilidad social es la forma en que la empresa da respuesta a sus obligaciones económicas, legales, éticas o discrecionales.
  - El compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su composición social y un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con los que se interactúa.
- 16 **Respecto a la estructura de los Estándares GRI, ¿cuál de las siguientes afirmaciones no es correcta?**
- Los Estándares GRI se estructuran en Estándares Universales, Estándares Sectoriales y Estándares Temáticos.
  - Todas las organizaciones que elaboran informes conforme a los Estándares GRI deben utilizar los Estándares Universales.
  - Las organizaciones emplean los Estándares Sectoriales en función de los sectores en los que operan.
  - Los Estándares Temáticos son de aplicación obligatoria para todas las organizaciones, independientemente de la materialidad de los temas, para asegurar una divulgación completa.
- 17 **¿Qué autor es el primero que afirma que “la responsabilidad social convierte un problema social en oportunidad económica y en beneficio económico, capacidad productiva, competencia humana, empleos bien retribuidos y salud”?**
- Peter Drucker
  - Howard Bowen
  - Milton Friedman
  - Edward Freeman
- 18 **¿Cuál de los siguientes NO es un objetivo principal de la Directiva (UE) 2022/2464 (CSRD) relativa a la presentación de informes de sostenibilidad por parte de las empresas?**
- Corregir las deficiencias detectadas en la Directiva sobre Divulgación de Información No Financiera (NFRD/EINF) y ampliar la cantidad de empresas obligadas a informar sobre cuestiones de sostenibilidad.
  - Equiparar, con el tiempo, la presentación de información sobre sostenibilidad con la información financiera, para permitir que el público acceda a datos fiables y comparables.
  - Establecer la obligatoriedad de un formato digital para los informes y el uso de estándares comunes, que sean más sencillos de aplicar para las PYMES.
  - Disminuir significativamente la cantidad y el detalle de la información sobre sostenibilidad requerida, para aligerar la carga administrativa de todas las empresas y hacer los informes menos complejos.
- 19 **¿Qué iniciativas internacionales en responsabilidad social empresarial se iniciaron después del año 2000?**
- Los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
  - Las Normas de Orientación ISO 26000 sobre responsabilidad social.
  - Global Reporting Initiative.
  - Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- 20 **¿Quién definió la Responsabilidad social como “las obligaciones de los empresarios que les impulsen a tomar decisiones o seguir líneas de acción deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad”?**
- Peter Drucker
  - Howard Bowen
  - Edward Freeman
  - Harlem Brundtland

- 21 **Según las NEIS, ¿cómo se estructura el estado de sostenibilidad que una empresa debe presentar?**  
 En tres partes: Estrategia, Gestión de Riesgos y Parámetros y Metas.  
 En cinco partes: Gobernanza, Estrategia, Gestión de Incidencias, Riesgos y Oportunidades, Parámetros y Metas, y Cadena de Valor.  
 En cuatro partes: Información general, información medioambiental, información social e información sobre gobernanza.  
 La estructura es libre y puede variar según la preferencia de cada empresa.
- 22 **¿Cuáles de las siguientes medidas son ejemplo de buenas prácticas de Responsabilidad Social, en materia social y de ámbito externo?**  
 Conciliación.  
 Gestión de la innovación.  
 Capacidad de acceder a nuevos mercados.  
 Voluntariado.
- 23 **¿Cuántas Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS) temáticas existen?**  
 Tres  
 Ocho  
 Diez  
 Doce
- 24 **En relación con los Estándares Temáticos GRI, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es falsa?**  
 Los Estándares Temáticos se agrupan en categorías Económicas, Ambientales y Sociales.  
 La categoría de Estándares Económicos incluye siete estándares.  
 La categoría de Estándares Ambientales incluye ocho estándares.  
 La categoría de Estándares Sociales incluye 10 estándares.
- 25 **¿En qué año se introdujo por primera vez en España la responsabilidad penal de las personas jurídicas?**  
 En el año 2015 con la Ley Orgánica 1/2015.  
 En el año 2010 con la Ley Orgánica 5/2010.  
 En el año 2016 con la Circular FGE 1/2016.  
 En el año 2022 con la Ley Orgánica 10/2022.
- 26 **¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre los principios que deben guiar la elaboración de las memorias de sostenibilidad, de acuerdo a los Estándares GRI, es falsa?**  
 La aplicación de los principios para la elaboración de informes es un requisito indispensable para que un informe pueda declararse como preparado "conforme a los Estándares GRI".  
 Estos principios están diseñados para promover la transparencia sobre cómo una organización contribuye o pretende contribuir al desarrollo sostenible.  
 Los principios buscan asegurar que la información presentada permita a los grupos de interés comprender los impactos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas.  
 Un principio central de los Estándares GRI es la obligación de las organizaciones de establecer y cumplir asignaciones, umbrales, metas u objetivos específicos de buen o mal desempeño en sostenibilidad.
- 27 **Según el GDPR, ¿qué se considera un "dato personal"?**  
 Cualquier información sobre una persona jurídica identificada.  
 Información sobre productos o servicios que pueden identificarse indirectamente.  
 Toda información sobre una persona física identificada o identificable, como un nombre, número de identificación o datos de localización.  
 Únicamente los datos biométricos y genéticos de una persona.
- 28 **¿Qué conjunto de Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS) no está dentro de las que regula el Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 de la Comisión?**  
 NEIS E1: Cambio climático, NEIS S1: Personal propio.  
 NEIS E3: Agua y recursos marinos, NEIS S3: Colectivos afectados.  
 NEIS G1: Conducta empresarial; NEIS G2: Liderazgo empresarial.  
 E5: Uso de los recursos y economía circular, NEIS S4: Consumidores y usuarios finales.
- 29 **¿Qué función principal tiene el Data Protection Officer (DPO) o Delegado de Protección de Datos, según la Ley Orgánica 3/2018 y el Reglamento (UE) 2016/679 (GDPR)?**  
 La gestión y aprobación de todas las transferencias internacionales de datos personales a terceros países.  
 Exonerar de responsabilidad penal al Responsable o Encargado del tratamiento ante incumplimientos graves de la normativa.  
 Informar y asesorar en el cumplimiento de la normativa de protección de datos, así como monitorizar dicho cumplimiento dentro de la organización.  
 Recopilar directamente el consentimiento de los interesados para el tratamiento de sus datos, incluso mediante el uso de casillas pre-marcadas.
- 30 **¿Cuáles son las categorías principales de las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS)?**  
 Normas financieras, normas de derechos humanos y normas temáticas.  
 Normas obligatorias, normas voluntarias (temáticas) y normas transitorias.  
 Normas transversales, normas temáticas (ambientales, sociales y de gobernanza) y normas sectoriales.  
 Normas de impacto (temáticas), normas de riesgo y normas de oportunidad.

- 31 **¿Cuál de las siguientes afirmaciones es una pena o consecuencia específica de la responsabilidad penal aplicable a la persona física, según el Código Penal?**
- La disolución de la empresa.
  - La clausura de sus locales y establecimientos por un plazo que no exceda de cinco años.
  - La inhabilitación para obtener subvenciones y ayudas públicas.
  - Penas de prisión, cuya duración puede llegar a los 6 años.
- 32 **¿Cuál es la etapa más actual en la evolución del concepto de calidad?**
- El Aseguramiento de la Calidad, enfocado en garantizar un nivel continuo de calidad del producto.
  - La Gestión de Calidad o Calidad Total, que es un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con la mejora continua.
  - El Control Estadístico de la Calidad, que utiliza herramientas matemáticas para predecir el desempeño.
  - El Control de Calidad, basado en técnicas de inspección aplicadas a la producción.
- 33 **¿Qué son las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS)?**
- Un conjunto de reglamentos que solo se aplican a grandes empresas para evitar la contaminación ambiental.
  - Estándares financieros internacionales para la contabilidad de activos no monetarios.
  - Directrices voluntarias para mejorar la reputación corporativa sin requisitos obligatorios.
  - Especificaciones para que una empresa divulgue sus incidencias, riesgos y oportunidades, en relación con cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza.
- 34 **¿Qué es el Ciclo de Deming o círculo PDCA?**
- Un método para auditar la conformidad de los sistemas de gestión con las normas ISO.
  - Un proceso para medir la satisfacción del cliente a través de encuestas y reclamaciones.
  - Una herramienta para la planificación estratégica y el establecimiento de objetivos empresariales a largo plazo.
  - Una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos.
- 35 **Respecto al "deber de información", ¿qué sistema fue confirmado por la LOPD, según la Agencia Española de Protección de Datos?**
- Un sistema de información en una única capa, muy detallada.
  - Un sistema donde la información debe ser exclusivamente presentada en formato papel.
  - El uso del sistema de "doble capa".
  - Un sistema que obliga a la notificación por correo postal para toda la información.
- 36 **¿Cuáles de las siguientes medidas son ejemplo de buenas prácticas de Responsabilidad Social, en materia medioambiental y de ámbito externo?**
- Integración de colectivos desfavorecidos.
  - Reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>
  - Compensación de emisiones de CO<sub>2</sub>
  - Sistemas de gestión de calidad.
- 37 **¿Qué es una norma?**
- Una ley de carácter obligatorio que establece sanciones penales cuando se produce incumplimiento.
  - Un modelo, un patrón, ejemplo o criterio a seguir, que en la mayoría de los casos no tiene categoría de ley.
  - Un conjunto de directrices impuestas por organizaciones gubernamentales para el control del mercado.
  - Un acuerdo exclusivamente técnico que rige la fabricación de productos industriales.
- 38 **¿Qué principio fundamental sirve como base para la información sobre sostenibilidad según la NEIS 1 (Requisitos generales)?**
- La importancia relativa de la reputación de la empresa ante el público.
  - La relevancia exclusiva de los impactos ambientales en la cadena de valor.
  - La doble importancia relativa, que abarca la importancia relativa en términos de incidencia y la importancia relativa financiera.
  - La obligatoriedad de divulgar toda la información sobre sostenibilidad, sin excepciones.
- 39 **Para que el consentimiento de un interesado sea válido según el GDPR ¿qué requisito indispensable debe cumplir, entre otros?**
- Debe ser implícito y deducirse de la relación comercial.
  - Puede obtenerse a través de casillas pre-marcadas en formularios.
  - Debe ser un acto afirmativo claro que refleje una manifestación de voluntad libre, específica, informada, e inequívoca.
  - Es válido si se obtiene el consentimiento de cualquier familiar del interesado.
- 40 **¿Qué es la ISO (International Organization for Standardization)?**
- Una agencia nacional encargada de la certificación de productos en Europa.
  - Una federación de organismos nacionales con sede en Ginebra, encargada de favorecer la normalización en el mundo.
  - Un organismo regulador que impone multas y sanciones a las empresas que no cumplen con los estándares de calidad.
  - Una organización sin ánimo de lucro dedicada a la investigación científica sobre la calidad y el medio ambiente.

- 41 **En el contexto de la doble importancia relativa, ¿qué significa que una cuestión de sostenibilidad sea de "importancia relativa en términos de incidencia"?**
- Se refiere únicamente a los efectos financieros positivos o negativos que una cuestión de sostenibilidad puede tener en la empresa.
  - Implica que la cuestión solo es relevante si la empresa tiene control directo sobre ella.
  - Se limita a los riesgos y oportunidades financieros que surgen de la relación de la empresa con los recursos naturales.
  - Se refiere a las incidencias de importancia relativa, reales o potenciales, positivas o negativas, de la empresa sobre las personas o el medio ambiente en los horizontes temporales a corto, medio o largo plazo, incluyendo sus propias actividades y las fases anteriores y posteriores de su cadena de valor
- 42 **Para que el consentimiento de un interesado sea válido según el GDPR ¿qué requisito indispensable debe cumplir, entre otros?**
- Debe ser implícito y deducirse de la relación comercial.
  - Puede obtenerse a través de casillas pre-marcadas en formularios.
  - Debe ser un acto afirmativo claro que refleje una manifestación de voluntad libre, específica, informada, e inequívoca.
  - Es válido si se obtiene el consentimiento de cualquier familiar del interesado.
- 43 **¿Qué es la ISO (International Organization for Standardization)?**
- Una agencia nacional encargada de la certificación de productos en Europa.
  - Una federación de organismos nacionales con sede en Ginebra, encargada de favorecer la normalización en el mundo.
  - Un organismo regulador que impone multas y sanciones a las empresas que no cumplen con los estándares de calidad.
  - Una organización sin ánimo de lucro dedicada a la investigación científica sobre la calidad y el medio ambiente

## CASO TEÓRICO-PRÁCTICO: GRUPOS DE INTERÉS

Acciona es un grupo español líder en desarrollo y gestión de soluciones sostenibles, con fuerte presencia internacional. Su actividad se distribuye principalmente en tres grandes áreas:

1. Infraestructuras: construcción y mantenimiento de carreteras, puentes, túneles, ferrocarriles, aeropuertos, puertos y edificios; y proyectos industriales, logísticos y obras sociales (hospitales, campus universitarios, museos).
2. Agua y saneamiento: diseño, construcción y operación de plantas desaladoras, potabilizadoras y depuradoras; y servicios urbanos relacionados con abastecimiento, saneamiento, tratamiento y reutilización del agua.
3. Energías renovables (a través de Acciona Energía); energía eólica, solar (fotovoltaica y termosolar), hidroeléctrica y biomasa; operación y mantenimiento de parques, venta de electricidad 100 % limpia y comercialización mediante contratos PPA.
4. Otros sectores: inmobiliaria: viviendas, edificios ecoeficientes, oficinas, hoteles; servicios urbanos y medioambientales: logística, residuos, movilidad eléctrica compartida, saneamiento.

Por tanto, Acciona es una **compañía multisectorial** centrada en construcción, agua y energía renovable, con una clara apuesta por la sostenibilidad, innovación y economía baja en carbono.

Acciona está presente en más de 40 países, en todos los continentes. En concreto, tiene presencia en Europa, América del Norte, América Latina, Asia/Oceanía y África y Oriente Medio, con unos 40 000–42 000 empleados.

<b>Continente</b>	<b>Países principales</b>
Europa	España, Portugal, Francia, Italia, Polonia, Croacia, Ucrania, Hungría
Norteamérica	Estados Unidos, Canadá
Latinoamérica	México, Chile, Brasil, Perú, Costa Rica, República Dominicana
Asia/Oceanía	Australia, India, Vietnam
África y Oriente Medio	Egipto, Sudáfrica

Cotiza en el IBEX 35, cuenta con reconocimientos en índices de sostenibilidad como el Dow Jones Sustainability y MSCI Climate. Según Investing.com, a fecha de hoy (27 de junio de 2025), Acciona cotiza en torno a 150,50 € por acción, con un rango intradía entre 150,30 € y 153,30 €, con un PER de aproximadamente 12,4 y una rentabilidad por dividendo cercana al 3,7 % .

Se basa en el lema “Business as Unusual”, enfocado a una economía baja en carbono y ciudades más sostenibles.

Acciona apuesta por una estrategia transversal basada en cuatro pilares: Personas, Planeta, Liderazgo Exponencial e Integración.

Acciona busca crear infraestructuras regenerativas, liderar la transición hacia energías limpias, e incorporar innovación y gobernanza ESG como pilares del crecimiento. La rotación de activos y la reducción de deuda refuerzan su solidez financiera.

La compañía mantiene una hoja de ruta con objetivos claros, impulsando un doble impacto: ambiental y económico.

**1. Identificar los grupos de interés partiendo de un primer listado de 15 posibles grupos de interés (2,5 puntos)**

Los posibles 15 grupos de interés deberían estar recogidos, en todo o en parte, en el siguiente listado, entendido en sentido amplio.

<b>GRUPOS DE INTERES</b>	
1	PROVEEDORES, CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS
2	EMPLEADOS
3	CLIENTES Y USUARIOS
4	ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ENTIDADES REGULADORAS
5	COMUNIDADES LOCALES
6	ACCIONISTAS MAYORITARIOS
7	ASOCIACIONES Y FOROS DE EMPRESARIOS
8	SOCIEDAD EN GENERAL
9	GOBIERNOS DE LOS PAÍSES EN LOS QUE OPERA
10	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
11	INVERSORES y ANALISTAS
12	MEDIOS DE COMUNICACIÓN
13	COMUNIDADES INDÍGENAS
14	COMPETIDORES
15	TRABAJADORES DE LA CADENA DE VALOR
16	REPRESENTANTES SINDICALES
17	COLEGIOS PROFESIONALES (SECTOR ENERGÍA Y CONSTRUCCIÓN)
18	ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL Y AMBIENTALISTAS
19	AGRUPACIONES ECÓNICAS DE PAÍSES

**2. Seleccionar hasta un máximo de 10 grupos de interés considerados claves para la empresa, priorizando los grupos de interés seleccionados a partir de tres dimensiones: poder, legitimidad y urgencia. Justificando la decisión adoptada para las tres dimensiones (7,5 puntos)**

Utilizaremos la escala de medida: 1 a 5 (donde 1 es el nivel más bajo y 5 el más alto) para valorar el Poder, la Legitimidad y la Urgencia. La valoración de cada uno de los grupos la realizaremos respondiendo a las siguientes preguntas:

**PODER.** ¿Este colectivo tiene capacidad de influir en la toma de decisiones de la organización?

**INFLUENCIA.** ¿La organización tiene la obligación de satisfacer los intereses de este colectivo?

**URGENCIA.** ¿Se deben atender de manera rápida y urgente las demandas de este colectivo?

RECONOCIDOS POR LA EMPRESA, EN SU MEMORIA, COMO PRINCIPALES	GRUPOS DE INTERES	PODER	LEGITIMIDAD	URGENCIA	TOTAL suma	TOTAL mult.
1	EMPLEADOS	5	3	3	11	45
2	REPRESENTANTES SINDICALES	5	3	3	11	45
3	CLIENTES Y USUARIOS	5	3	5	13	75
4	COMUNIDADES LOCALES	3	3	3	9	27
5	PROVEEDORES, CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS	5	3	3	11	45
6	ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ENTIDADES REGULADORAS	5	5	5	15	125
7	ACCIONISTAS MAYORITARIOS	5	5	5	15	125
8	INVERSORES Y ANALISTAS	5	5	3	13	75
9	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	3	3	3	9	27
10	ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL Y AMBIENTALISTAS	3	3	1	7	9
OTROS POSIBLES A INCORPORAR						
11	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	5	5	5	15	125
12	ASOCIACIONES Y FOROS DE EMPRESARIOS	3	3	1	7	9
13	GOBIERNOS DE LOS PAÍSES EN LOS QUE OPERA	5	5	3	13	75

Se ordenarán los grupos de interés de mayor a menor puntuación

Los 10 grupos de interés priorizados deberían estar recogidos, en todo o en parte, en el siguiente listado.

Para obtener la máxima puntuación es suficiente con que 7 de los 10 grupos que aparecen en este listado estén entre los 10 elegidos.

RECONOCIDOS POR LA EMPRESA, EN SU MEMORIA, COMO PRINCIPALES	GRUPOS DE INTERES	PODER	LEGITIMIDAD	URGENCIA	TOTAL suma	TOTAL mult.
1	ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ENTIDADES REGULADORAS	5	5	5	15	125
2	ACCIONISTAS MAYORITARIOS	5	5	5	15	125
3	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	5	5	5	15	125
4	CLIENTES Y USUARIOS	5	3	5	13	75
5	INVERSORES Y ANALISTAS	5	5	3	13	75
6	GOBIERNOS DE LOS PAÍSES EN LOS QUE OPERA	5	5	3	13	75
7	EMPLEADOS	5	3	3	11	45
8	REPRESENTANTES SINDICALES	5	3	3	11	45
9	PROVEEDORES, CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS	5	3	3	11	45
10	COMUNIDADES LOCALES	3	3	3	9	27
11	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	3	3	3	9	27
12	ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL Y AMBIENTALISTAS	3	3	1	7	9
13	ASOCIACIONES Y FOROS DE EMPRESARIOS	3	3	1	7	9

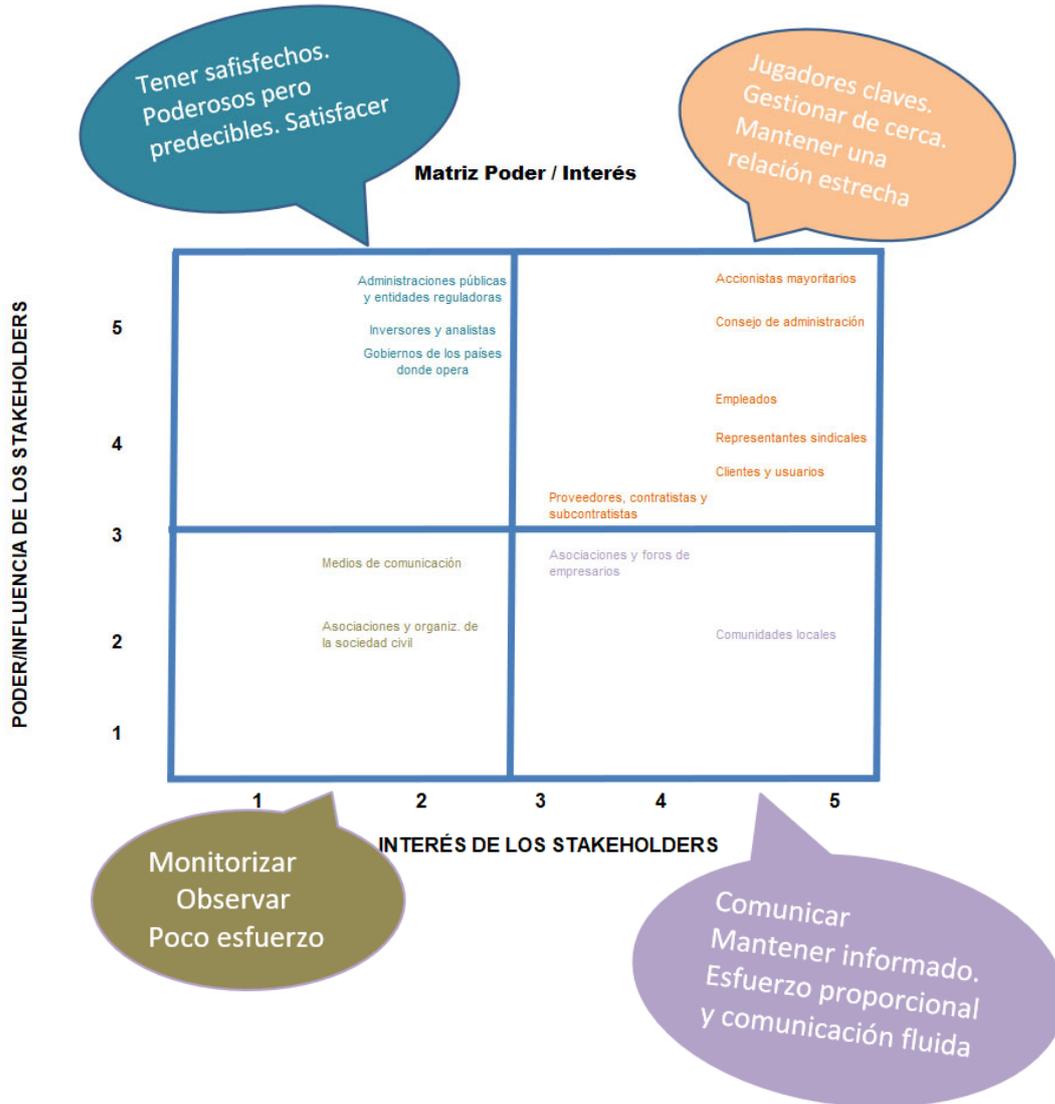
**3. Conocer las necesidades, expectativas de los stakeholders y los canales de relación con los grupos de interés, para los 5 grupos más valorados (10 puntos)**

<b>GRUPO DE INTERES</b>	<b>TEMAS RELEVANTES</b>	<b>EXPECTATIVAS DEL GRUPO</b>	<b>CANALES DE COMUNICACIÓN</b>
<b>ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ENTIDADES REGULADORAS</b>	Participación en la elaboración de la norma Políticas públicas sostenibles Transparencia Colaboración público-privada	Legislación clara Cumplimiento legal Conocer para anticipar Ética y responsabilidad	Informes de sostenibilidad Consultas públicas sobre la norma Reuniones institucionales Auditorías Lobbies Canal de denuncias
<b>ACCIONISTAS MAYORITARIOS</b>	Rentabilidad Gestión de riesgos Gobierno corporativo Transparencia financiera	Beneficios sostenidos Cobro de dividendos Compromiso con sostenibilidad Reputación	Juntas generales Informes financieros Informes de sostenibilidad Comunicaciones corporativas
<b>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>	Políticas de buen gobierno Estrategia empresarial Cumplimiento normativo Creación de valor Resultados económicos	Disponer de información para la toma de decisiones Sostenibilidad de la empresa en el I/p Desarrollar la estrategia Sistemas de incentivos vinculados a su gestión	Reuniones del consejo Comités especializados Informes y memorias Reuniones con directores de áreas y departamentos
<b>CLIENTES Y USUARIOS</b>	Calidad del servicio Innovación Sostenibilidad Atención al cliente	Soluciones sostenibles Atención ágil Precios justos	Atención al cliente Encuestas Web y apps Redes sociales
<b>INVERSORES Y ANALISTAS</b>	Información financiera y ESG Rentabilidad Riesgos	Transparencia Compromiso ESG	Presentaciones Informes Reuniones con analistas Web inversores
<b>GOBIERNOS DE LOS PAÍSES EN LOS QUE OPERA</b>	Cumplimiento legal Inversión social Transferencia de conocimiento	Desarrollo local Cumplimiento normativo Respeto cultural y ambiental	Reuniones institucionales Proyectos conjuntos Reportes a autoridades

GRUPO DE INTERES	TEMAS RELEVANTES	EXPECTATIVAS DEL GRUPO	CANALES DE COMUNICACIÓN
<b>EMPLEADOS</b>	Salario Condiciones laborales Igualdad y diversidad Formación Seguridad laboral	Estabilidad Desarrollo profesional Ventajas sociales incrementos salariales Sostenibilidad	Intranet Encuestas de clima Buzones de sugerencias Reuniones Tablones, boletines informativos ... Canal de denuncias
<b>REPRESENTANTES SINDICALES</b>	Negociación colectiva Derechos laborales Seguridad	Soluciones sostenibles Atención ágil Precios justos	Comités de empresa Mesas de negociación Convenios colectivos
<b>PROVEEDORES, CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS</b>	Estándares éticos Transparencia contractual Cadena de suministro responsable Debida diligencia	Cumplimiento de los acuerdos Relación justa Plazos adecuados Desarrollo conjunto	Portal proveedores Contratos Auditorías Encuestas Canal de denuncias
<b>COMUNIDADES LOCALES</b>	Impacto ambiental y social Empleo local Diálogo comunitario	Consulta previa Beneficios comunitarios Minimización de impactos	Reuniones comunitarias Oficinas locales Programas de desarrollo Canales de quejas
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	Plan de comunicación externa Transparencia en la información institucional y corporativa Gestión de crisis y reputación pública Temas de sostenibilidad, innovación y responsabilidad social Impacto de los proyectos empresariales en el entorno económico y social	Acceso ágil y veraz a información relevante de la empresa Disponibilidad de portavoces y fuentes acreditadas Información comprensible, actualizada y clara Facilidad para resolver dudas o contrastar datos	Notas de prensa y comunicados oficiales Ruedas de prensa y entrevistas Noticias en la web corporativa Asistencia a eventos Contacto directo con el departamento de comunicación o gabinete de prensa

Se podrá obtener la valoración máxima si se incluyen, para cada uno de los 5 grupos de interés elegidos, al menos, 5 items (de los que aquí se recogen) entre los tres apartados: necesidades, expectativas y canales de relación.

**4. Construir la matriz poder/interés o influencia/impacto, y establecer la estrategia a llevar a cabo para cada uno de los grupos de interés de la empresa (1 punto).**



**GRUPOS DE INTERÉS**

- Empleados
- Representantes sindicales
- Clientes y usuarios
- Comunidades locales
- Proveedores, contratistas y subcontratistas
- Administraciones públicas y entidades reguladoras
- Accionistas mayoritarios
- Inversores y analistas
- Medios de comunicación
- Asociaciones y organizaciones de la sociedad civil
- Consejo de administración
- Asociaciones y foros de empresarios
- Gobiernos de los países donde opera

	PODER/INFLUEN.	INTERÉS
Empleados	4	5
Representantes sindicales	4	5
Clientes y usuarios	4	5
Comunidades locales	2	5
Proveedores, contratistas y subcontratistas	3	4
Administraciones públicas y entidades reguladoras	5	3
Accionistas mayoritarios	5	5
Inversores y analistas	5	3
Medios de comunicación	3	2
Asociaciones y organizaciones de la sociedad civil	2	2
Consejo de administración	5	5
Asociaciones y foros de empresarios	3	4
Gobiernos de los países donde opera	5	3

En la matriz de Poder/Interés o influencia/impacto se analizan los grupos de interés (stakeholders) de la organización según dos criterios:

- Poder/Influencia: la capacidad que tiene ese grupo de interés para influir en las decisiones de la empresa.
- Interés: el nivel de interés que tiene ese grupo en la actividad o resultados de la empresa.

A partir de la valoración de ambas dimensiones, del 1 al 5 (por ejemplo), cada grupo de interés se situará en un cuadrante de la matriz.

Es suficiente con analizar y realizar la propuesta de estrategia para 5 grupos de interés.

Es objeto de evaluación en este ejercicio:

**La propuesta de estrategia para gestionar la relación con cada grupo de interés, que será valorada en función de su coherencia con la posición que dicho grupo ocupa dentro de la matriz poder/interés (pudiendo ser representada visualmente o no).**

Para ello, se tendrán en cuenta las cuatro estrategias generales que corresponden a los distintos cuadrantes de la matriz, y se evaluará **si la estrategia seleccionada es adecuada y justificada conforme al nivel de poder y de interés asignado a cada grupo.**