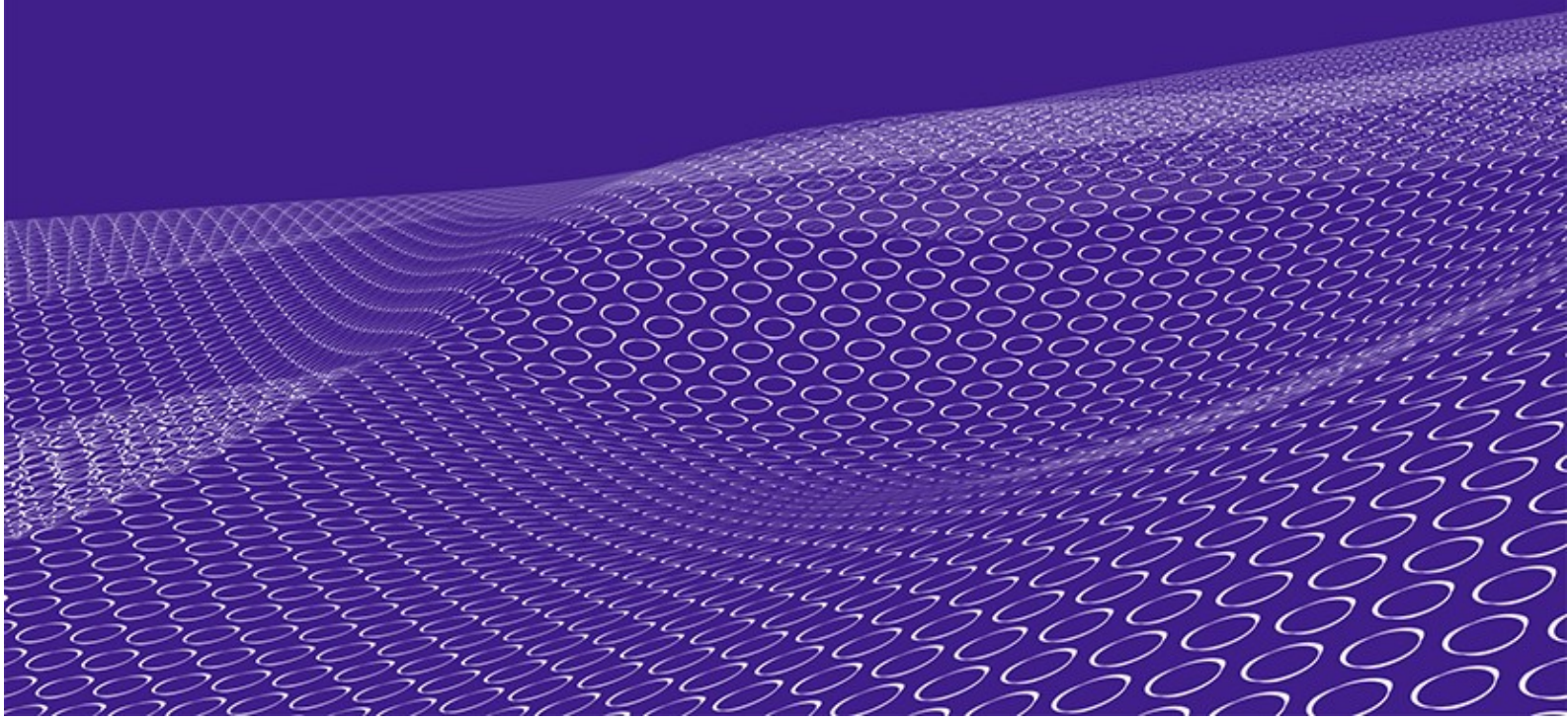




OBSERVATORIO
DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LAS MEMORIAS ANUALES DE LAS EMPRESAS DEL IBEX 35

Análisis del Ejercicio 2018



Estudio realizado con financiación del Ministerio de
Trabajo y Economía Social.



ANEXO I



El Observatorio de RSC fue creado en 2004 de la mano de varias organizaciones que ya trabajaban de forma independiente en el estudio e impulso de la RSC. En la actualidad el Observatorio de RSC está compuesto por Alianza por la Solidaridad, Anesvad, Ayuda en Acción, Cáritas, CCOO, Cruz Roja Española, Economistas sin Fronteras, Entreculturas, Fundadeps, Manos Unidas, Oxfam Intermón, USO y ONGAWA.

El equipo de trabajo que ha participado en el estudio está formado por:

Director del Estudio: Orencio Vázquez Oteo

Coordinación del Estudio: Ana Illescas Núñez y Elena Salgado Rodríguez

Analistas: Ana Illescas Núñez, Andrés Lara García-Asenjo, Concepción Sacristán, Sánchez, Eduardo Soria Cáceres, Elena Salgado Rodríguez, José Luis de la Cruz, Orencio Vázquez Oteo

ÍNDICE

ÍNDICE DE EMPRESAS	4
ÍNDICE DE INDICADORES.....	7
1. OBJETIVOS Y METODOLOGIA	14
1.1. OBJETIVOS.....	15
1.2. METODOLOGIA.....	16
2.RESULTADOS GLOBALES	39
2.1 RESULTADO Y RANKING	40
2.2. RESULTADOS POR ÁMBITO DE ANÁLISIS Y POR SECTORES	42
3. CONCLUSIONES POR ÁMBITO DE ANALISIS	46
3.1 BUEN GOBIERNO.....	47
3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE	107
3.3 CORRUPCIÓN.....	145
3.4 MEDIOAMBIENTE	197
3.5 DERECHOS HUMANOS.....	253
3.6 DERECHOS LABORALES	311
3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES	348
ANEXO I.....	408

ÍNDICE DE EMPRESAS

EMPRESAS	
ACCIONA	FERROVIAL
ACS	GRIFOLS
ACERINOX	IAG
AENA	IBERDROLA
AMADEUS	INDITEX
ARCELORMITTAL	INDRA
BANKIA	INMOBILIARIA COLONIAL SOCIMI
BANKINTER	MAPFRE
BBVA	MEDIASET
BANCO SABADELL	MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL
BANCO SANTANDER	MERLIN PROPERTIES SOCIMI
CAIXABANK	NATURGY
CELLNEX	REC
CIE AUTOMOTIVE	REPSOL
ENAGÁS	SIEMENS- GAMESA
ENCE	TÉCNICAS REUNIDAS
ENDESA	TELEFÓNICA VISCOFAN

EMPRESAS POR SECTOR

BIENES DE CONSUMO

ENCE
INDITEX

VISCOFAN
GRIFOLS

MATERIALES BÁSICOS, INDUSTRIA Y CONSTRUCCIÓN

ACS
ACERINOX
ACCIONA
ARCELORMITTAL

CIE AUTOMOTIVE
FERROVIAL
SIEMENS GAMESA
TÉCNICAS REUNIDAS

PETRÓLEO Y ENERGÍA

ENAGÁS
ENDESA
IBERDROLA

NATURGY
REC
REPSOL

TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES

AMADEUS
INDRA

CELLNEX
TELEFÓNICA

SERVICIOS DE CONSUMO

AENA
IAG

MEDIASET
MELIÀ HOTELS INTERNATIONAL

SERVICIOS FINANCIEROS E INMOBILIARIAS

BANKIA
BANKINTER
BBVA
BANCO SABADELL
BANCO SANTANDER

CAIXABANK
INMOBILIARIA COLONIAL SOCIMI
MERLIN PROPERTIES SOCIMI
MAPFRE

ÍNDICE DE INDICADORES

Buen Gobierno

CÓDIGO	NOMBRE
BG.1	Los consejeros independientes representan la mayoría de los miembros del Consejo de Administración.
BG.2	La empresa informa de que limita la estancia de los consejeros independientes por debajo de los 12 años según establece la legislación
BG.3	Informa sobre la limitación en el número de consejos de administración de los que pueden formar parte los consejeros.
BG.4	Informa sobre límites a los ingresos que pueden percibir los consejeros independientes para no poner en riesgo su independencia.
BG.5	La empresa informa sobre formación recibida por los consejeros independientes.
BG.6	Especifica con cuantos días de antelación deben enviar a los consejeros independientes la documentación relativa a las reuniones.
BG.7	Los consejeros independientes han recibido durante el año asesoramiento y auxilio de terceros expertos independientes.
BG.8	Los consejeros independientes son elegidos por la mayoría de la junta general y por la mayoría de los accionistas minoritarios.
BG.9	Los consejeros se abstienen de asistir y de intervenir en las deliberaciones que afecten a asuntos en los que se halle interesado y, muy particularmente, en todas las relativas a su reelección o cese.
BG.10	Información sobre operaciones vinculadas.
BG.11	Los miembros del Consejo de Administración son elegidos con una frecuencia menor a 4 años y se limitan la cuantía de las indemnizaciones a miembros del Consejo de Administración y alta dirección.
BG.12	Informa si el máximo órgano de gobierno participa en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades (incluida su función en la aplicación de los procesos de debida diligencia)
BG.13	Los procesos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno incluyen además de la gestión de temas económicos, la gestión de temas ambientales y sociales.
BG.14	Los directivos tienen una retribución variable basada en criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno.

BG.15	La empresa cuenta con una política de diversidad dentro del Consejo
BG.16	La política comprende cuestiones como la formación y experiencia profesional, la edad, la discapacidad y el género
BG.17	La empresa informa de medidas para procurar incluir en el consejo de administración un número de mujeres que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres
BG.18	La empresa informa de la existencia de un canal de denuncias
BG.19	En la configuración del canal de denuncias han intervenido al menos un grupo de interés
BG.20	El canal de denuncias establece la prohibición de represalias
BG.21	La empresa informa y forma a todos los empleados sobre la existencia y finalidad del canal de denuncias, su funcionamiento y la garantía de confidencialidad de los datos del denunciante
BG.22	Se informa del procedimiento de investigación y respuesta: Plazos, órgano instructor, órgano de decisión.
BG.23	La gestión del canal de denuncias es externa.
BG.24	Existe un régimen disciplinario ante incumplimientos
BG.25	La empresa informa de las denuncias recibidas al menos por: tipo de denuncia, origen de denuncia, periodo objeto de estudio, región.
BG.26	La empresa informa si está registrada como grupo de interés directo en alguna institución pública

Fiscalidad Responsable

CÓDIGO	NOMBRE
FIS.1	Presencia en paraísos fiscales: La empresa indica los paraísos fiscales en los que tiene presencia, incluyendo el número de sociedades.
FIS.2	Presencia en nichos fiscales: La empresa indica los nichos fiscales en los que tiene presencia, incluyendo el número de sociedades
FIS.3	La empresa explica a qué motivos responde su presencia en jurisdicciones calificadas como paraíso o nicho fiscal
FIS.4	La empresa informa sobre el impuesto sobre sociedades en todos los países donde opera
FIS.5	Subvenciones y ayudas públicas: La empresa desglosa las subvenciones y ayudas recibidas por parte del sector público.
FIS.6	Estructura societaria: La empresa presenta información detallada sobre su estructura societaria.

Corrupción

CÓDIGO	NOMBRE
<u>CORR.1</u>	Política anticorrupción: La empresa cuenta con una política pública anticorrupción
<u>CORR.2</u>	Riesgos en materia de corrupción: La empresa informa cómo gestiona los riesgos en materia de corrupción.
<u>CORR.3</u>	Gestión cadena de suministro: La empresa informa sobre la gestión de la cadena de suministro/ socios comerciales en materia anticorrupción.
<u>CORR.4</u>	Formación en materia anticorrupción: La empresa realiza formación a sus empleados/as en materia anticorrupción
<u>CORR.5</u>	Aportaciones a partidos políticos: La empresa informa de su postura y gestión de las aportaciones a partidos políticos.
<u>CORR.6</u>	Competencia en el mercado: La empresa informa sobre cómo evita conductas anticompetitivas, anti-trust o prácticas monopolistas
<u>CORR.7</u>	Auditoría legal externa: La empresa informa sobre cómo garantiza la independencia de la auditoría externa.
<u>CORR.8</u>	Auditorías en materia de corrupción: La empresa aporta información sobre las auditorías en materia corrupción.
<u>CORR.9</u>	Multas, sentencias y litigios: La empresa informe de multas, sentencias y litigios en materia de corrupción y competencia
<u>CORR.10</u>	Ley de transparencia: La empresa informa del cumplimiento de las obligaciones de la ley de transparencia.

Medioambiente

CÓDIGO	NOMBRE
<u>MA.1</u>	La empresa cuenta con una declaración o política de respeto medioambiental
<u>MA.2</u>	La empresa informa de la existencia de un sistema de gestión ambiental
<u>MA.3</u>	La empresa presenta información sobre el sistema de gestión ambiental
<u>MA.4</u>	La empresa aporta información sobre la realización de análisis de huella ecológica, huella de carbono, hídrica y sobre análisis del ciclo de vida del producto (ACV)
<u>MA.5</u>	La empresa informa sobre multas y/o sanciones asociados a incumplimientos de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales ambientales en los últimos tres años.
<u>MA.6</u>	La empresa informa de las horas de formación específica sobre medio ambiente impartidas a empleados
<u>MA.7</u>	La empresa aporta información sobre la exigencia a proveedores del cumplimiento de estándares en materia medioambiental
<u>MA.8</u>	Informa sobre el número de contratos con proveedores que incluyen estos requisitos
<u>MA.9</u>	La empresa cuenta con una política específica de Cambio Climático y aporta información sobre su gestión
<u>MA.10</u>	La empresa informa sobre el valor bruto de emisiones directas de GEI en toneladas métricas de CO2 equivalente
<u>MA.11</u>	La empresa informa sobre el valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente
<u>MA.12</u>	La empresa cuenta con una política/declaración/compromisos sobre emisión atmosférica, acústica o lumínica.
<u>MA.13</u>	La empresa Informa sobre emisiones de NOx y SOx
<u>MA.14</u>	La empresa aporta información sobre consumos energéticos
<u>MA.15</u>	Informa sobre mejoras en la eficiencia energética (reducción de consumo/por empleado o por unidad de producto) por tipo de combustible y cómo ha evolucionado.
<u>MA.16</u>	La empresa presenta información sobre fuentes de energía renovable
<u>MA.17</u>	La empresa cuenta con compromisos sobre la gestión del agua
<u>MA.18</u>	La empresa informa de los consumos de agua
<u>MA.19</u>	La empresa informa sobre el volumen total de vertidos de agua
<u>MA.20</u>	La empresa informa sobre el volumen total de agua reciclada y reutilizada
<u>MA.21</u>	La empresa informa sobre materias primas utilizadas y sobre materiales necesarios para el proceso de fabricación
<u>MA.22</u>	La empresa informa sobre materiales renovables utilizados
<u>MA.23</u>	La empresa presenta información sobre la generación, evolución

	y gestión de residuos no peligrosos
MA.24	La empresa presenta información sobre la generación, evolución y gestión de residuos peligrosos
MA.25	La empresa cuenta con una política específica en materia de biodiversidad
MA.26	La empresa informa sobre la gestión de la biodiversidad

Derechos Humanos

CÓDIGO	NOMBRE
DDHH.1	La empresa cuenta con una política formal en materia de derechos humanos.
DDHH.2	La empresa publica los riesgos identificados en materia de derechos humanos.
DDHH.3	La empresa identifica al equipo/ departamento/ personal responsable de la implementación del sistema de debida diligencia en derechos humanos.
DDHH.4	La empresa aporta información sobre la realización de formación específica en materia de derechos humanos
DDHH.5	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido formación específica en materia de derechos humanos.
DDHH.6	En caso de que se hayan detectado conflictos en materia de derechos humanos en el periodo objeto de estudio la empresa informa sobre ellos.
DDHH.7	La empresa aporta información sobre cómo se relaciona con las comunidades en dónde opera.
DDHH.8	La empresa aporta información sobre la identificación/evaluación de actividades con impacto en comunidades indígenas.
DDHH.9	La empresa publica datos sobre el número de contratos y acuerdos de inversión que incluyen cláusulas de respeto de los derechos humanos.
DDHH.10	La empresa aporta información sobre los criterios de derechos humanos utilizados en la contratación de proveedores.
DDHH.11	La empresa informa de que realiza una evaluación de riesgos previa a la contratación de nuevos proveedores.
DDHH.12	La empresa aporta información sobre la realización de auditorías de derechos humanos a sus proveedores.
DDHH.13	La empresa cuenta con una política o código específico para proveedores.
DDHH.14	Informa sobre requisitos de respeto de los derechos laborales para la contratación de proveedores.
DDHH.15	La empresa indica los países de riesgo de derechos humanos en los que opera.
DDHH.16	La empresa cuenta con mecanismos específicos de reparación en materia de derechos humanos.

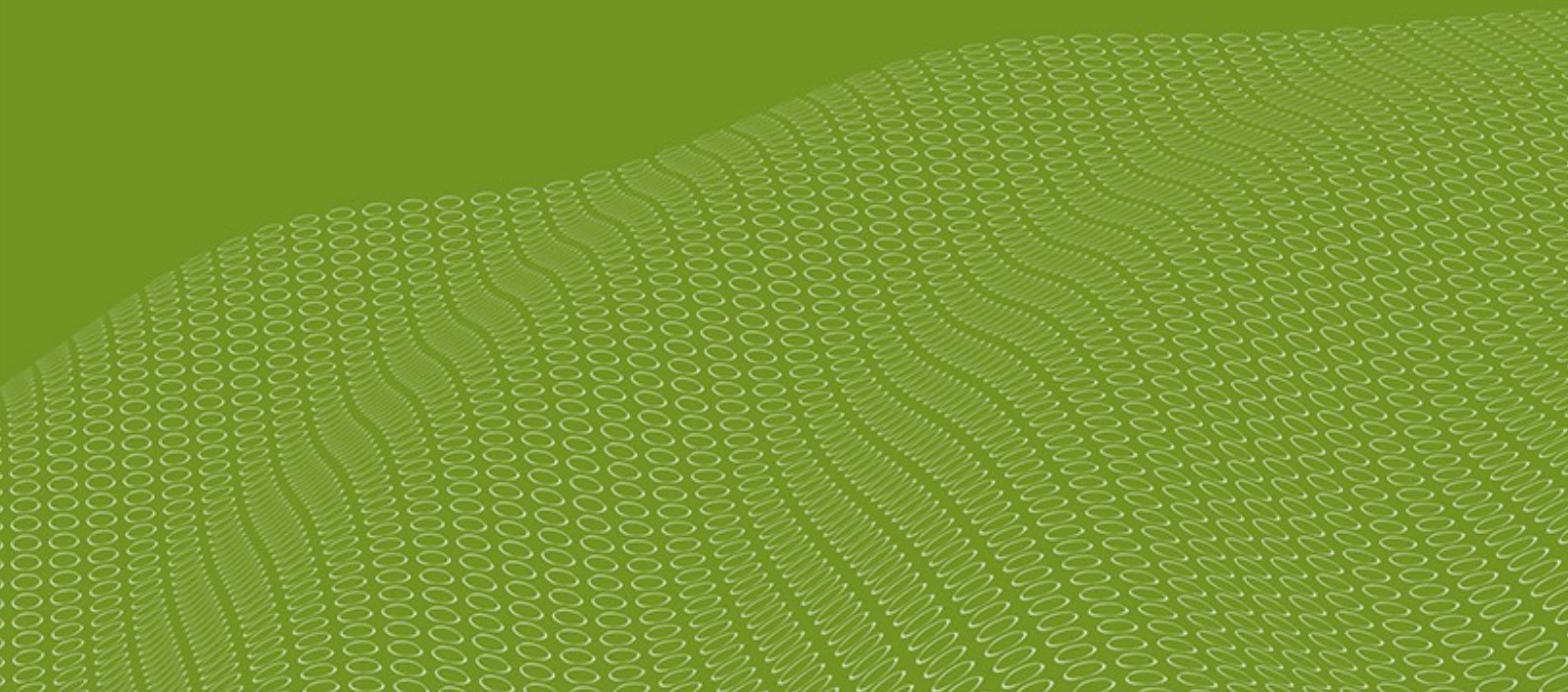
Derechos Laborales

CÓDIGO	NOMBRE
DDLL.1	DDLL.1. La empresa informa de la existencia de un sistema de prevención de riesgos laborales.
DDLL.2	La empresa reporta los casos de accidentes y enfermedades profesionales
DDLL.3	La empresa aporta datos sobre la distancia entre el salario más bajo dentro de la empresa y el salario mínimo legal del país.
DDLL.4	La empresa aporta la ratio del salario base y remuneraciones de mujeres en relación con los hombres para cada categoría profesional
DDLL.5	La empresa aporta la ratio entre la compensación total anual para el salario más alto dentro de la empresa y la media de compensación anual de todos los empleados (excluyendo el salario más alto)
DDLL.6	La empresa aporta datos de número total de empleados.
DDLL.7	La empresa aporta información sobre número de empleados con discapacidad
DDLL.8	La empresa aporta datos desglosados sobre tipos y modalidades de contratación
DDLL.9	La empresa reconoce expresamente el derecho a la negociación colectiva.
DDLL.10	La empresa cuenta con un compromiso de no discriminación
DDLL.11	La empresa reconoce y aporta datos sobre negociación colectiva
DDLL.12	La empresa reporta el número de países donde tenga presencia laboral que no han ratificado la Convención de la OIT sobre libertad de asociación
DDLL.13	En caso de que se hayan detectado conflictos laborales en el periodo objeto de estudio la empresa informa sobre ellos.

Cientes y Consumidores

CÓDIGO	NOMBRE
<u>CL.1</u>	La empresa cuenta con una política de protección de los consumidores y clientes.
<u>CL.2</u>	La organización informa de incidentes relacionados con incumplimientos de las normativas y/o códigos voluntarios en relación a la salud y seguridad de los clientes.
<u>CL.3</u>	La empresa cuenta con un sistema de gestión de la seguridad de la información incluida la protección de datos.
<u>CL.4</u>	Reclamaciones relacionadas con la privacidad de los clientes.
<u>CL.5</u>	Información sobre filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes
<u>CL.6</u>	La empresa informa sobre multas o sanciones relacionadas con la privacidad de los clientes
<u>CL.7</u>	La empresa informa sobre mecanismos de escucha al cliente/consumidor que le permita conocer sus necesidades, problemas, denuncias
<u>CL.8</u>	La empresa cuenta con una figura de defensor del cliente.
<u>CL.9</u>	La empresa aporta Información sobre el número de reclamaciones recibidas
<u>CL.10</u>	La empresa aporta información sobre la resolución de las quejas recibidas.
<u>CL.11</u>	Información sobre incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios en relación al etiquetado de productos y servicios.
<u>CL.12</u>	Información de incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio.
<u>CL.13</u>	La empresa explica los mecanismos para hacer accesible, tanto en precio, como en formato, como en distribución, a todos los consumidores susceptibles de necesitar ese producto, teniendo en cuenta dificultades de acceso que pudieran surgir por motivos económicos, educativos, geográficos.
<u>CL.14</u>	La empresa identifica a consumidores vulnerables y/o de bajos recursos.

1 Objetivos y metodología



1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO Y METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS

1.1. OBJETIVOS

El objetivo del estudio “La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35” es evaluar la calidad de la información sobre aspectos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) proporcionada en la documentación y en las memorias públicas y accesibles de las empresas que conforman el índice bursátil IBEX 35.

Con este fin se ha medido tanto su grado de calidad técnica y coherencia, como los contenidos y los sistemas de gestión descritos. El análisis se ha realizado a través de un modelo basado en la herramienta descrita posteriormente.

El estudio busca también evaluar el grado en el que las memorias de RSC son herramientas válidas para que la información generada sea útil para la gestión y el control interno de las propias empresas. Por lo tanto, también trata de determinar el uso que las empresas hacen de las memorias: puramente informativo o como herramienta para la rendición de cuentas, y la gestión y control internos de los procesos centrales de negocio de la compañía.

No obstante, **no es objeto de este estudio evaluar la veracidad de los datos publicados, ni la implantación real de las políticas y procesos identificados por las empresas en sus informes.**

Con el fin de extraer conclusiones significativas que permitan conocer la calidad de esta información y la situación actual de la comunicación en materia de RSC de las empresas españolas analizadas, se han trasladado las valoraciones cualitativas a valoraciones cuantitativas mediante la metodología descrita en el *‘Modelo de Análisis’*.

El análisis, tal y como se describe con más detalle en el apartado *‘Alcance del estudio’*, se limita únicamente a la información relativa a las compañías de la muestra, no ampliándose a otros documentos adicionales publicados por empresas participadas, filiales o pertenecientes al mismo grupo empresarial.

El objetivo del estudio “La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35” es evaluar la calidad de la información sobre aspectos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

1.2. METODOLOGIA

1.2.1 Alcance del estudio

Con la finalidad de proporcionar homogeneidad al análisis, **se han tomado como base las memorias de sostenibilidad o similares del ejercicio 2018** elaboradas por las empresas españolas que contuvieran información sobre aspectos de RSC. En el caso del análisis de indicadores procedentes de la Ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad se ha procedido al análisis **del Estado de Información no Financiera que forma parte del informe de gestión consolidado**.

En los casos en los que el equipo de análisis lo ha considerado relevante para las conclusiones del estudio, se ha incluido información adicional facilitada tanto por las empresas y por algunos de sus grupos de interés, como otros documentos en materia de RSC del mismo periodo, de carácter público y accesible, elaborados por las propias compañías (entregados fundamentalmente en sus Juntas Generales de Accionistas). En concreto, **en el análisis se incluye información relevante sobre aspectos de gestión de RSC que pueda estar incluida en su Informe Anual, Informe integrado, Cuentas Anuales, Memoria de Sostenibilidad, Memoria de RSC, Memoria Social, Memoria Medioambiental, Informe de Gobierno Corporativo, Códigos Éticos, Reglamentos, Políticas y otros**.

Por motivos de representatividad y relevancia se ha decidido tomar como muestra **las treinta y cinco empresas que a fecha 31 de diciembre de 2018 componían el índice IBEX 35 del mercado español de valores**.

1.2.2 Fases del estudio

A. Definición y desarrollo del Modelo de Análisis

El estudio se basa en un *Modelo de Análisis* que cumple con las siguientes características:

- **Integración** de los diferentes aspectos relativos a la RSC al máximo nivel de detalle, teniendo en cuenta el amplio espectro de conexiones entre la RSC y las operaciones de una gran empresa.
- La **garantía y la credibilidad** que ofrecen herramientas relacionadas con la RSC y con las áreas analizadas ampliamente aceptadas a nivel nacional e internacional.
- Posibilidad de transformar valoraciones cualitativas en cuantitativas que permiten dotar de **objetividad** a los resultados, facilitan la comparabilidad de los mismos y permiten el seguimiento de su evolución en el tiempo.

- **Minimización de la incertidumbre** generada en la evaluación, a través de la aplicación de criterios comunes, así como de revisiones y comparaciones de los resultados por parte de los analistas.

Para mejorar aquellos aspectos que implican una información cualitativa de la empresa, este año, se ha realizado una revisión de los criterios de interpretación de los indicadores cualitativos, así como en la inclusión de nuevos indicadores que implican una mejora significativa de la herramienta.

El informe está integrado por el análisis de diferentes dimensiones de la RSC y los sistemas de gestión. Las dimensiones que se analizan son las siguientes:

- Buen Gobierno
- Fiscalidad Responsable
- Corrupción
- Medioambiente
- Derechos Humanos
- Derechos Laborales
- Cliente y consumidor

El informe está integrado por el análisis de las siguientes dimensiones de la RSC y los sistemas de gestión.

- Buen Gobierno
- Fiscalidad Responsable
- Corrupción
- Medioambiente
- Derechos Humanos
- Derechos Laborales
- Cliente y consumidor

Para el desarrollo de la metodología se ha tenido en consideración las siguientes referencias, principios, declaraciones y normas, todas ellas con amplio reconocimiento a nivel internacional:

Cuadro I: Principales iniciativas que se han tomado en consideración para la construcción de la metodología			
Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción	Naciones Unidas	2003	Normativa internacional
Convención Anti Soborno	OCDE	1999	Normativa
Convención contra el Crimen Organizado Transnacional	Naciones Unidas	2003	Normativa internacional
Convenio Penal sobre Corrupción	Consejo de Europa	2002	Normativa regional
Convenio Civil sobre Corrupción	Consejo de Europa	2003	Normativa regional
Convenio contra la Corrupción con implicación de funcionarios	Unión Europea	2005	Normativa regional
Decisión Marco 2003/568/JAI del Consejo relativa a la lucha contra la corrupción en el sector privado	Unión Europea	2003	Normativa regional

Convención Interamericana contra la Corrupción	OEA	1997	Normativa regional
Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 2013/34/U	Comisión Europea	2013	Normativa regional

Comentarios a la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 2013/34/EU	ActionAid, Eurodad, European PublicService Union, Financial Transparency Coalition, Open Society European Policy Institute, ONE, Oxfam International, Transparency International	2013	Iniciativa privada
Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión	Consejo de Europa	2013	Normativa regional
Directiva 2013/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo. Sobre los estados financieros anuales	Consejo de Europa	2013	Normativa regional
Proyecto OCDE/G20. Erosión de la Base Imponible y el Traslado de Beneficios (BEPS)	ODCE	2015	Normativa internacional
Tax Guidance 2015 en el ámbito de PRI (Principles for Responsible Investment)	ONU	2006	Iniciativa internacional
Propuesta country-by-country reporting	Tax Justice Network	2008	Iniciativa privada
Informe la responsabilidad social de la empresa en España. Comisión Europea Representación en España	Gobierno de España		
Global Reporting Initiative G4 Standars	Multilastakeholder	2016	Iniciativa privada
Directiva (UE) 2015/849 del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la prevención	Comisión Europea	2015	Normativa regional

de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo			
Código Unificado de Buen Gobierno	CNMV	2015	Normativa nacional

Principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades	CNMV	2014	Iniciativa regional
Ley de Sociedad de Capitales	Gobierno de España	2014	Normativa nacional
Ley de auditoría de cuentas	Gobierno de España	2015	Normativa nacional
Estrategia Española de responsabilidad social	Gobierno de España	2014	Iniciativa nacional
Listado indicadores Consejo Estatal de Responsabilidad Social	Consejo Estatal de Responsabilidad Social	2011	Iniciativa nacional
Principios rectores para empresas y derechos humanos	Naciones Unidas	2011	Iniciativa internacional
Líneas directrices para empresas multinacionales	OCDE	2011	Normativa internacional
Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.	Gobierno de España	2018	Normativa nacional
Directiva (UE) 2017/828 del Parlamento Europeo y del Consejo, por la que se modifica la Directiva 2007/36/CE en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas	Comisión Europea	2017	Normativa regional
Reglamento de Ejecución (UE) 2018/1212 de la Comisión, por el que se establecen requisitos mínimos de ejecución de las disposiciones de la Directiva 2007/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo relativo a la identificación de los accionistas, la transmisión de	Comisión Europea	2018	Normativa regional

información y la facilitación del ejercicio de los derechos de los accionistas			
Propuesta de Directiva relativa a la protección de las personas que denuncien infracciones del Derecho de la Unión.	Comisión Europea	2018	Normativa regional
Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social	Organización Internacional del Trabajo (revisión).	2017	Iniciativa internacional
ISO 26.000: 2010 Guía de responsabilidad social	Organización Internacional de Normalización	2010	Iniciativa internacional
Estándares internacionales para la regulación del Lobby	Acces to info	2015	Iniciativa privada
Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor	Naciones Unidas		Iniciativa internacional
Directrices de la OCDE para la Protección de los Consumidores de Prácticas Comerciales Transfronterizas Fraudulentas y Engañosas	OCDE	2003	Iniciativa internacional
Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores	Consejo de Europa	2011	Normativa regional
ISO 14001	Organización Internacional de Normalización	2015	Iniciativa internacional

B. Recopilación de la información

La recopilación de la información se realiza a través de los documentos públicos que las empresas publican en su web. Cuando no se tiene acceso vía web de los documentos vigentes durante nuestro periodo de análisis se contacta con la empresa para solicitar la información.

En el informe individual de cada empresa, se especifica en un listado qué documentos se han analizado, citando la denominación empleada por la compañía informante.

C. Análisis básico y valoración

Los documentos de cada empresa han sido estudiados por un analista utilizando el *Modelo de Análisis definido*, evaluando la información contenida en ellos según los indicadores/requisitos de las dimensiones analizadas.

Con objeto de facilitar el trabajo y el tratamiento numérico de los resultados, el *Modelo de Análisis* es una plantilla construida en hojas de cálculo. Así, para cada empresa de la muestra se utiliza un 'libro' propio en el que, a su vez, se incluye una 'hoja' para cada sección de las dimensiones analizadas (*Medioambiente, derechos humanos, derechos laborales, fiscalidad responsable, corrupción, clientes y consumidores y Buen gobierno*). Estas 'hojas' recogen la siguiente información por indicador/requisito, según sea aplicable: descripción de evidencias documentadas, páginas del documento de la empresa en la que se encuentra dicha información, valoración numérica del indicador/requisito y conclusiones.

En total se han valorado 520 indicadores cualitativos distribuidos en 7 áreas:

Gobierno Corporativo, Fiscalidad Responsable, Corrupción, Medioambiente, Derechos Humanos, Derechos Laborales y Cliente y Consumidor

En total se han valorado 520 indicadores cualitativos distribuidos en 7 áreas:

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	TOT. INDICADORES
BUEN GOBIERNO	1.1. Independencia de los consejeros		13
	1.2. Conflictos de interés dentro del Consejo		9
	1.3. Liderazgo, estrategia y sostenibilidad		28
		1.3.1. <i>Gestión Sostenible en el Consejo</i>	15
		1.3.2. <i>Memoria de Sostenibilidad</i>	9
		1.3.3. <i>Diversidad</i>	4
	1.4. Canal de denuncias		14
	1.5. Lobby e incidencia		13
		1.5.1. <i>Lobby</i>	9
		1.5.2. <i>Puertas giratorias</i>	4
		TOTAL INDICADORES BUEN GOBIERNO	

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	TOT. INDICADORES
CORRUPCIÓN	2.1. Debita diligencia		41
		2.1.1. <i>Compromiso y liderazgo</i>	13
		2.1.2. <i>Gestión de riesgos</i>	18
		2.1.3. <i>Financiación de partidos políticos</i>	3
		2.1.4. <i>Competencia</i>	7
	2.2. Rendición de cuentas		13
		2.2.1. <i>Auditoría externa</i>	4
		2.2.2. <i>Auditoría corrupción</i>	7
		2.2.3. <i>Ley de Transparencia</i>	2
	TOTAL INDICADORES CORRUPCIÓN		

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	TOT. INDICADORES
FISCALIDAD RESPONSABLE	3.1. Paraísos y nichos fiscales		15
		3.1.1. <i>Presencia en paraísos fiscales</i>	4
		3.1.2. <i>Presencia en nichos fiscales</i>	4
		3.1.3. <i>Operaciones en paraísos fiscales</i>	4
		3.1.4. <i>Operaciones en nichos fiscales</i>	3
	3.2. Impuestos y subvenciones		10
		3.2.1. <i>Impuestos</i>	5
		3.2.2. <i>Estructura societaria</i>	3
		3.2.3. <i>Ayudas y subvenciones</i>	2
	TOTAL INDICADORES FISCALIDAD RESPONSABLE		

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	TOT. INDICADORES
DERECHOS HUMANOS	5.1. Política de Derechos Humanos		6
	5.2. Debita Diligencia		29
		5.2.1. <i>Identificación y gestión de riesgos</i>	8
		5.2.2. <i>Gestión Debita Diligencia</i>	13
		5.2.3. <i>Comunidades Locales e Indígenas</i>	5
		5.2.4. <i>Relaciones Comerciales</i>	3
	5.3. Cadena de suministro		24
		5.3.1. <i>Control de la cadena de suministro</i>	19
		5.3.2. <i>Derechos Laborales fundamentales en la cadena de suministro</i>	5
	5.4. Acceso a remedio		8
TOTAL INDICADORES DERECHOS HUMANOS			67

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	TOT. INDICADORES
MEDIOAMBIENTE	4.1. Política y Gestión Medioambiental		44
		4.1.1. Compromiso y política	17
		4.1.2. Sistema de Gestión	27
	4.2. Cadena de suministro	4.1.3. Cadena de suministro	9
			32
	4.3. Cambio climático	4.2.1. Compromiso y política	17
		4.2.2. Emisiones	15
	4.4. Calidad atmosférica, acústica y lumínica		27
		4.2.1. Compromiso y política	3
		4.2.2. Emisiones	24
	4.5. Energía		23
		4.5.1. Compromiso y política	7
		4.5.2. Consumo energético	10
		4.5.3. Energía renovable	3
		4.5.4. Eficiencia energética	3
	4.6. Agua		15
		4.6.1. Compromiso y política	3
		4.6.2. Emisiones	12
	4.7. Economía circular		28
		4.7.1. Compromiso y política	10
4.7.2. Materiales no renovables		4	
4.7.3. Materiales renovables utilizados		5	
	4.7.4. Residuos	9	
4.8. Biodiversidad		12	
	4.8.1. Compromiso y política	5	
	4.8.2. Sistema de Gestión	7	
TOTAL INDICADORES MEDIOAMBIENTE			154

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	TOT. INDICADORES
DERECHOS LABORALES	6.1. Salud y seguridad		18
	6.2. Condiciones en el empleo		64
		6.2.1. Condiciones salariales	18
		6.2.2. Igualdad de oportunidades	21
		6.2.3. Condiciones en la contratación/ Seguridad en el empleo	25
	6.3. Derechos laborales básicos		13
		6.3.1. Derecho de negociación colectiva	5
		6.3.2. Derecho libertad de asociación	3
		6.3.3. Derecho de no discriminación	3
		6.3.4. Conflictos laborales	2
TOTAL INDICADORES DERECHOS LABORALES			95

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	TOT. INDICADORES
CLIENTES Y PRODUCTO	7.1. Política y sistemas de gestión		38
		7.1.1. Compromiso y política	9
		7.1.2. Sistema de calidad, salud y seguridad de los productos	12
		7.1.3. Sistema de gestión de seguridad de la información	8
		7.1.4. Sistema de gestión de quejas	9
	7.2. Responsabilidad sobre el producto		10
		7.2.1. Información, etiquetado y marketing	7
		7.2.2. Acceso a servicios básicos	1
		7.2.3. Colectivos vulnerables	2
	TOTAL INDICADORES CLIENTES Y PRODUCTO		

De los 520 indicadores existen 75 que no computan para la nota final, son simplemente informativos, y 445 que sí computan en la nota final.

Cumplimiento Ley:

Dentro del conjunto de los 520 indicadores se han seleccionado en cada una de las áreas aquellos indicadores que responden a los requerimientos de la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad. Hay indicadores que se han añadido específicamente en base a la demanda de información fijada en la Ley y otros que han sido elaborados desde el Observatorio de RSC para dar respuesta a elementos cualitativos reflejados en la Ley y que afectan a las áreas analizadas.

“La divulgación de información no financiera o relacionada con la responsabilidad social corporativa contribuye a medir, supervisar y gestionar el rendimiento de las empresas y su impacto en la sociedad.

A su vez su anuncio resulta esencial para la gestión de la transición hacia una economía mundial sostenible que combine la rentabilidad a largo plazo con la justicia social y la protección del medio ambiente.”

NÚMERO DE INDICADORES ANALIZADOS DE ACUERDO CON LA LEY 11/2018	
ÁREA	TOTAL INDICADORES
BUEN GOBIERNO	0
CORRUPCIÓN	21
DERECHOS HUMANOS	23
DERECHOS LABORALES	60
FISCALIDAD	2
MEDIOAMBIENTE	84
CLIENTES Y CONSUMIDORES	4
TOTAL INDICADORES	194

Criterios de valoración:

- **Valoración en base a la materialidad**

El analista debe determinar si la dimensión y, en su caso las subdimensiones dependientes de la dimensión, aplica a la empresa objeto de análisis. Los factores para determinar si aplica o no una dimensión o subdimensión son actividad desarrollada y presencia de la empresa. Por ejemplo, una empresa que no tiene presencia en paraísos y nichos fiscales no le será de aplicación la dimensión paraísos y nichos fiscales ni todas las subdimensiones que cuelgan de la dimensión. Valoración cualitativa: En el caso de que una dimensión le sea aplicable el analista deberá determinar si le es aplicable los indicadores que integran las subdimensiones.

- **Valoración cualitativa**

En el caso de que una dimensión le sea aplicable el analista deberá determinar si le es aplicable los indicadores que integran las subdimensiones.

- **Valoración cuantitativa**

De los indicadores cualitativos se obtiene una valoración numérica sobre un gradiente posible de 0 puntos a 100 puntos. La valoración de cada subdimensión se obtiene en base a porcentaje de cumplimiento: Entre 1 y 10% de indicadores valorados que sí cumplen equivale a 10 puntos, entre 10 y 20% equivale a 20 puntos, entre 20% y 30% equivale a 30 puntos, entre 30% y 40% equivale a 40 puntos, entre 40 y 50% equivale a 50 puntos, entre 50 y 60% equivale a 60 puntos, entre 60 y 70% equivale a 70 puntos, entre 70 y 80% equivale a 70 puntos, entre 70 y 80% equivale a 80 puntos, entre 80 y 90% equivale a 90 puntos y entre 90 y 100% equivale a 100 puntos.

ESCALA DE VALORACIÓN		
Indicador	Aplica/ No aplica	En caso de que aplique
		Cumple/ no cumple

El porcentaje de indicadores sobre los que se informa no coincide con la puntuación final obtenida por la empresa ya que cada subdimensión tiene un peso/ ponderación específica sobre la dimensión de la que pende y cada dimensión tiene un peso/ ponderación específica sobre el área. Las ponderaciones se han asignado teniendo en consideración la importancia de la subdimensión y de la

El porcentaje de indicadores sobre los que se informa no coincide con la puntuación final obtenida por la empresa ya que cada subdimensión tiene un peso/ ponderación específica sobre la dimensión de la que pende y cada dimensión tiene un peso/ ponderación específica sobre el área.

dimensión. La puntuación final se obtiene de una media aritmética de la puntuación obtenida en todas las áreas.

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	PONDERACIONES
BUEN GOBIERNO	1.1. Independencia de los consejeros		20%
	1.2. Conflictos de interés dentro del Consejo		20%
	1.3. Liderazgo, estrategia y sostenibilidad		20%
		1.3.1. <i>Gestión Sostenible en el Consejo</i>	50%
		1.3.2. <i>Memoria de Sostenibilidad</i>	30%
		1.3.3. <i>Diversidad</i>	20%
	1.4. Canal de denuncias		20%
	1.5. Lobby e incidencia		20%
		1.5.1. <i>Lobby</i>	50%
		1.5.2. <i>Puertas giratorias</i>	50%

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	PONDERACIONES
FISCALIDAD RESPONSABLE	3.1. Paraísos y nichos fiscales		70%
		3.1.1. <i>Presencia en paraísos fiscales</i>	20%
		3.1.2. <i>Presencia en nichos fiscales</i>	20%
		3.1.3. <i>Operaciones en paraísos fiscales</i>	30%
		3.1.4. <i>Operaciones en nichos fiscales</i>	30%
	3.2. Impuestos y subvenciones		30%
		3.2.1. <i>Impuestos</i>	50%
		3.2.2. <i>Estructura societaria</i>	15%
		3.2.3. <i>Ayudas y subvenciones</i>	35%

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	PONDERACIONES
CORRUPCIÓN	2.1. Debida diligencia		65%
		2.1.1. <i>Compromiso y liderazgo</i>	23%
		2.1.2. <i>Gestión de riesgos</i>	30%
		2.1.3. <i>Financiación de partidos políticos</i>	23%
		2.1.4. <i>Competencia</i>	23%
	2.2. Rendición de cuentas		35%
		2.2.1. <i>Auditoría externa</i>	40%
		2.2.2. <i>Auditoría corrupción</i>	30%
		2.2.3. <i>Ley de Transparencia</i>	30%

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	PONDERACIONES
DERECHOS HUMANOS	5.1. Política de Derechos Humanos		20%
	5.2. Debida Diligencia		30%
		5.2.1. <i>Identificación y gestión de riesgos</i>	50%
		5.2.2. <i>Gestión Debida Diligencia</i>	10%
		5.2.3. <i>Comunidades Locales e Indígenas</i>	20%
		5.2.4. <i>Relaciones Comerciales</i>	20%
	5.3. Cadena de suministro		30%
		5.3.1. <i>Control de la cadena de suministro</i>	50%
		5.3.2. <i>Derechos Laborales fundamentales en la cadena de suministro</i>	50%
	5.4. Acceso a remedio		20%

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	PONDERACIONES
DERECHOS LABORALES	6.1. Salud y seguridad		33%
	6.2. Condiciones en el empleo		33%
		6.2.1. Condiciones salariales	33%
		6.2.2. Igualdad de oportunidades	33%
		6.2.3. Condiciones en la contratación/ Seguridad en el empleo	33%
	6.3. Derechos laborales básicos		33%
		6.3.1. Derecho de negociación colectiva	30%
		6.3.2. Derecho libertad de asociación	30%
		6.3.3. Derecho de no discriminación	30%
		6.3.4. Conflictos laborales	20%

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	PONDERACIONES
CLIENTES Y CONSUMIDORES	7.1. Política y sistemas de gestión		50%
		7.1.1. Compromiso y política	20%
		7.1.2. Sistema de calidad, salud y seguridad de los productos	25%
		7.1.3. Sistema de gestión de seguridad de la información	25%
		7.1.4. Sistema de gestión de quejas	25%
	7.2. Responsabilidad sobre el producto		50%
		7.2.1. Información, etiquetado y marketing	60%
		7.2.2. Acceso a servicios básicos	30%
		7.2.3. Colectivos vulnerables	30%

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	PONDERACIONES
MEDIOAMBIENTE	4.1. Política y Gestión Medioambiental		20%
		4.1.1. Compromiso y política	25%
		4.1.2. Sistema de Gestión	75%
	4.2. Cadena de suministro	4.1.3. Cadena de suministro	7,5%
	4.3. Cambio climático		15%
		4.2.1. Compromiso y política	25%
		4.2.2. Emisiones	75%
	4.4. Calidad atmosférica, acústica y lumínica		10%
		4.2.1. Compromiso y política	25%
		4.2.2. Emisiones	75%
	4.5. Energía		15%
		4.5.1. Compromiso y política	15%
		4.5.2. Consumo energético	30%
		4.5.3. Energía renovable	25%
		4.5.4. Eficiencia energética	30%
	4.6. Agua		8,5%
		4.6.1. Compromiso y política	25%
		4.6.2. Emisiones	75%
	4.7. Economía circular		15%
		4.7.1. Compromiso y política	15%
	4.7.2. Materiales no renovables	25%	
	4.7.3. Materiales renovables utilizados	25%	
	4.7.4. Residuos	35%	
4.8. Biodiversidad		8,5%	
	4.8.1. Compromiso y política	30%	
	4.8.2. Sistema de Gestión	70%	

La puntuación total por empresa se obtiene mediante medias aritméticas de sus respectivos componentes.

D. Elaboración de los Informes por Empresa

Una vez realizado el análisis básico de cada empresa en los '*libros*' con sus hojas de cálculo descritas anteriormente, se elabora un informe por compañía que este año tiene tratamiento interno y que sirve de base para la construcción de las conclusiones por área. En estos informes se incluyen algunas informaciones públicas relacionadas con las empresas analizadas provenientes de diferentes fuentes (Organismos supervisores: banco de España, CNMC; ONG; Asociaciones de consumidores; sentencias, entre otros), todas ellas organizaciones reconocidas y con elevado grado de credibilidad. El objetivo es contrastar si las empresas se hacen eco públicamente de situaciones relacionadas con denuncias públicas o reclamaciones, de consumidores o de diferentes partes interesadas, así como valorar si se aporta información sobre el tratamiento o la gestión dada a las mismas.

E. Agregación de los datos y redacción del informe final

Posteriormente se han agrupado las valoraciones individuales por empresa a través de tablas dinámicas teniendo como resultado los indicadores agregados por sectores, nivel de cumplimiento, valoración, etc. Con esta información se ha logrado obtener una visión global de la información en materia de RSC publicada por las compañías españolas y así elaborar las conclusiones generales que se presentan en el siguiente apartado.

Para una mayor claridad y comparabilidad de los resultados, las empresas analizadas se han agrupado en función de la clasificación sectorial vigente en el mercado bursátil español en el momento de realización del estudio.

F. Gestión de la incertidumbre en la evaluación

En un estudio como el que presentamos, con la complejidad asociada a su desarrollo, es importante garantizar al máximo la homogeneidad de criterios a la hora de valorar, como única forma de asegurar la comparabilidad y representatividad de los resultados. El número de empresas incluidas es alto, Los indicadores son numerosos y pese a que a diferencia de años anteriores se ha minimizado el riesgo excluyendo que el analista realice directamente la valoración del indicador limitándose a establecer si cumple o no. Finalmente, la participación de diferentes analistas hace que exista un riesgo de falta de homogeneidad.

Para mitigar dichos riesgos se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Definición conjunta del Modelo de Análisis utilizado para valorar a las empresas, así como de los criterios de valoración para cada herramienta.
- Formación específica a los integrantes del equipo de trabajo.

- Asignación de sectores de actividad completos a los miembros del equipo para garantizar una visión global del sector por una misma persona.
- Procesos de análisis y de revisión de dimensiones para conformar un único criterio con relación a la interpretación posible de los indicadores.
- Reuniones de revisión conjunta de valoraciones de empresas en los Análisis Básicos.
- Reuniones de revisión conjunta de los Informes por empresa.

El objeto, como se ha apuntado, ha sido homogeneizar al máximo el resultado del análisis, intentando asimismo eliminar, en la medida de lo posible, las subjetividades individuales de los componentes del equipo, función que asegura la visión general de la que dispone el director del equipo. Sin embargo, a pesar de este esfuerzo realizado, los resultados de la evaluación tienen incluidos un cierto grado de incertidumbre y de subjetividad inherente a cualquier estudio en el que participan distintos analistas.

1.2.3 Metodología paraísos fiscales

El objetivo ideal de este informe sería poder identificar aquellas empresas que realizan operaciones en paraísos fiscales con el objetivo de eludir el pago de impuestos. Dado que el alcance del proyecto se fundamenta en el estudio de la información que las propias empresas publican, y que no es fácil encontrar información fiable sobre este tipo de operaciones de otras fuentes, se ha establecido un criterio que al menos apunta indicios sobre ese objetivo ideal que se indicaba anteriormente, identificar empresas del grupo con domicilio social en un paraíso o nicho fiscal.

Para ello, se analizan en las Cuentas Anuales el anexo donde se deben listar todas las compañías dependientes que conforman el perímetro de consolidación. Este listado no es homogéneo entre todas las empresas y la información incluida suele variar, pero por lo general se incluye información sobre el domicilio social de cada empresa que compone el grupo.

En años anteriores, el criterio en este informe sobre qué país se considera un paraíso fiscal, era que estuviese incluido en el listado del Real Decreto 1080/91, de 5 de julio, donde se enumeraban hasta un total de 48 países. Este Real Decreto se vio modificado por el RD 116/2003 del 31 de enero, en el que se incluía una nueva disposición por la cual aquellos países de la lista que firmasen con España un acuerdo de intercambio de información en materia tributaria o un convenio para evitar la doble imposición dejarán de ser considerados paraísos fiscales.

Esta modificación ha supuesto en la práctica, y muy intensamente en los últimos años, el que se deje de considerar paraísos fiscales muchos de los países de esta lista.

Desde el 2003 han abandonado la lista de paraísos fiscales el Principado de Andorra, las Antillas Holandesas, Aruba, Chipre, Emiratos Árabes Unidos, Hong-Kong, Bahamas, Barbados, Jamaica, Malta, Trinidad y Tobago, el Gran Ducado de Luxemburgo, Panamá, San Marino, Singapur y el Sultanato de Omán.

Hay una consideración muy importante sobre las consecuencias que tiene el que un país figure o no en esta lista, ya que el hecho de aparecer en la lista de paraísos fiscales supone un importante hándicap para las empresas y contribuyentes españoles que invierten o realizan negocios en esos países ya que no pueden aplicar los beneficios fiscales que contempla la legislación en el impuesto sobre sociedades o en el IRPF.

Desde el Observatorio de RSC se considera que el hecho de que se suscriban acuerdos sobre intercambio de información fiscal no puede considerarse un hecho suficiente como para quitar la condición de paraíso fiscal a un país. Hay tres argumentos en los que basamos esta opinión:

- Los acuerdos de intercambio de información están orientados a la investigación de delitos fiscales, pero, la elusión fiscal no es un delito. Una empresa puede estar cumpliendo

perfectamente con la legalidad, pero evitando pagar sus impuestos en los países donde genera el beneficio, a cambio de pagar en un territorio donde no tiene ninguna actividad, pero donde el tipo impositivo es muy inferior o incluso nulo. El impacto económico y social que tienen estas prácticas legales, sobre el ejercicio de derechos básicos de las personas es innegable, ya que supone menores ingresos de los Estados y, por tanto, menor capacidad de cumplir con sus deberes de garante de derechos. Mientras no se establezcan criterios que identifiquen como paraíso fiscal aquellos países y territorios según presión fiscal real distinta a las personas físicas y jurídicas.

- La firma de un acuerdo de intercambio de información no garantiza que se realice intercambio de información de manera efectiva entre los dos países, pues normalmente estos convenios están condicionando el acceso a la información para casos muy específicos, no siempre objetivos, y mucho menos garantiza la transparencia sobre las operaciones y fiscalidad de dichas personas jurídicas.
- El quitar paraísos fiscales de una lista simplemente por la firma de acuerdos de intercambio de información obvia uno de los pilares que hay bajo el concepto de paraíso o nicho fiscal. Este pilar fundamental es la baja o nula presión fiscal, que disfrutaban las personas jurídicas no residentes, ya sea en cualquier actividad económica y sus rentas, o en actividades concretas, recogida en la legislación de dichos territorios. Por ello en un contexto con la poca armonización fiscal entre países, desde el punto de vista de necesidad de la responsabilidad fiscal de los actores, como una pieza fundamental de la responsabilidad social, es muy importante evidenciar el riesgo de posible uso de estrategias y prácticas fiscales elusorias y su impacto económico y social en los países donde se generan las rentas.

En la práctica se puede contrastar como territorios que han dejado de ser considerados como paraíso fiscal por parte de la legislación española y la OCDE por haber rubricado acuerdos de intercambio automático de información, dificultan la actuación de la justicia. En palabras de José María Peláez, inspector de hacienda, en la práctica estos acuerdos no funcionan correctamente: “en la práctica, cuando una autoridad fiscal reclama información el otro país pide que justifique para qué la quiere y documente qué posible delito ha cometido el contribuyente sobre el que solicita información. Incluso cuando se puede justificar todo eso, a veces el otro país se escuda en que esa práctica, que supondría blanqueo de capitales o delito fiscal, no supone un delito para ellos¹”. En el último caso de filtración acontecido en 2017, los denominados Paradise Papers, en los que aparecen varias jurisdicciones que no son consideradas paraísos fiscales por la legislación española: Aruba, Bahamas, Barbados, San Cristóbal y Nieves, Santa Lucía, Isla de San Vicente y Trinidad y Tobago, Islas Marshall, Samoa y Vanuatu, Malta, Labuan y el territorio federal de Malasia.

¹ http://economia.elpais.com/economia/2016/04/04/actualidad/1459779874_526065.html

Por todo ello el criterio por el que los analistas identifican la existencia de empresas con domicilio social en paraísos fiscales es que se ha abandonado la referencia a la estricta consideración legal de paraíso fiscal por el estado español, para completarla con una visión más amplia y real en el que se incluyen otras fuentes especializadas:

- Real Decreto 1080/91 del 5 de julio a diciembre de 2018.
- Listado de OCDE
- Lista de paraísos fiscales Comisión Europea a diciembre de 2018

Desde el ejercicio 2016 el Observatorio de RSC diferencia en sus estudios entre paraísos y nichos fiscales. El uso cada vez más frecuente de los nichos fiscales es puesta en evidencia por parte de la agencia tributaria: *"Con independencia de los territorios considerados como paraísos fiscales, existen Estados y territorios con estatutos singulares de imposición y regímenes fiscales preferenciales o de privilegio en los que la tributación real y la opacidad fiscal es similar a la de los denominados paraísos fiscales. El uso de estos territorios de baja tributación es cada vez más frecuente en la planificación fiscal abusiva internacional más sofisticada, ya que las inversiones directas en los paraísos fiscales clásicos o desde éstos se suele producir fundamentalmente en los casos de planificación fiscal abusiva más elementales, en ocasiones, relacionados directamente con entornos delictivos. A modo de ejemplo, se han detectado casos en los que las sociedades interpuestas o conductoras de rentas desde o hacia el exterior se ubican normalmente en territorios de baja tributación, en lugar de en los paraísos fiscales tradicionales, en cuyos territorios únicamente se localizan las sociedades base o de cierre de las cadenas societarias diseñadas para la defraudación. En consecuencia, las actividades con incidencia fiscal en España desarrolladas en los territorios de baja tributación, entendiéndose por tales no sólo aquellos en los que existan regímenes fiscales preferenciales o de privilegio, sino también los Estados en los que existe una fuerte opacidad informativa, deben constituir una prioridad para la Agencia Tributaria"*².

En la práctica se puede contrastar como territorios que han dejado de ser considerados como paraíso fiscal por parte de la legislación española y la OCDE por haber rubricado acuerdos de intercambio automático de información, dificultan la actuación de la justicia.

Por ello se considera relevante que las empresas informen no solamente sobre las listas oficiales de paraísos fiscales sino también sobre aquellas operaciones susceptibles de generar estrategias fiscales agresivas o de elusión fiscal a través de territorios de baja o nula tributación para no residentes.

² [Plan de prevención del fraude fiscal](#). Agencia Tributaria

Referencias tomadas en consideración para construir lista de paraísos/ nichos fiscales:

En base a estas fuentes se ha elaborado el siguiente listado, al que se referirá en el resto del presente informe como “Listado de paraísos fiscales del Observatorio de RSC”:

PAISES	PARAISO/NICHO		PARAISOS FISCALES			NICHOS FISCALES	
			RD 1080/91	OCDE	COMISION EUROPEA. (DIC 2018) LISTA NEGRA	TAX JUSTICE NETWORK	COMISION EUROPEA. (DIC 2018) LISTA GRIS
Albania	NICHO	0					x
Andorra	NICHO	0				x	
Anguilla	PARAISO	1	x			x	x
Antigua y Barbuda	PARAISO	1	x			x	x
Arabia Saudita	NICHO	0				x	
Armenia	NICHO	0					x
Aruba	NICHO	0				x	x
Bahamas	NICHO	0				x	x
Bahréin	PARAISO	1	x			x	x
Barbados	NICHO	0				x	x
Belice	NICHO	0				x	x
Bermudas	PARAISO	1	x			x	x
Bolivia	NICHO	0				x	
Bosnia Herzegovina	NICHO	0					x
Botsuana	NICHO	0				x	x
Brunéi	PARAISO	1	x			x	
Cabo Verde	NICHO	0					x
Catar	NICHO	0					x
Chipre	NICHO	0				x	
Corea del Sur	NICHO	1					x
Curazao	NICHO	0				x	x
Djibuti	NICHO	0					
Dominica	PARAISO	1	x			x	x
Dubái	NICHO	0				x	
EEUU Delaware	NICHO	0				x	
Emiratos Árabes Unidos	NICHO	0					x
Filipinas	NICHO	0				x	
Gambia	NICHO	0				x	
Ghana	NICHO	0				x	

Gibraltar	PARAISO	1	x			x	
Granada	PARAISO	1	x			x	x
Groenlandia	NICHO	0					x
Guam	PARAISO	1			x		
Guatemala	NICHO	0				x	
Guernsey (UK)	PARAISO	1	x			x	x
Hong Kong	NICHO	0				x	x
Irlanda	NICHO	0				x	
Isla de Man	PARAISO	1	x			x	x
Islas Cayman	PARAISO	1	x			x	x
Islas Cook	PARAISO	1	x			x	x
Islas Feroe	NICHO	0					x
Islas Fiji	PARAISO	1	x				x
Islas Malvinas	PARAISO	1	x				
Islas Marianas del Norte	PARAISO	1	x				
Islas Marshall	NICHO	0				x	x
Islas Salomon	PARAISO	1	x				
Islas Turks y Caicos	PARAISO	1	x			x	x
Islas Vírgenes Americanas	PARAISO	1	x		x	x	
Islas Vírgenes Británicas	PARAISO	1	x			x	x
Jamaica	NICHO	0					x
Jersey (UK)	PARAISO	1	x			x	x
Jordania	PARAISO	1	x				x
Labuan (Malasia)	NICHO	0				x	
Líbano	PARAISO	1	x			x	
Liberia	PARAISO	1	x			x	
Liechtenstein	PARAISO	1	x			x	
Luxemburgo	NICHO	0				x	
Macao	PARAISO	1	x			x	x
Macedonia	NICHO	0				x	x
	NICHO	0					
Malasia	NICHO	0					x
Maldivas	NICHO	0				x	x
Malta	NICHO	0				x	
Marruecos	NICHO	0					x
Mauricio	PARAISO	1	x			x	x
Mónaco	PARAISO	1	x			x	
Mongolia	NICHO	1					x
Montenegro	NICHO	0				x	x
Montserrat	PARAISO	1	x			x	

Namibia	NICHO	0					x
Niue	NICHO	0					x
Nueva Caledonia (Francia)	NICHO	0					x
Omán	NICHO	0					x
Países Bajos (Holanda)	NICHO	0				x	
Palaos	NICHO	0					x
Panamá	NICHO	0				x	x
Paraguay	NICHO	0				x	
Polinesia Francesa	NICHO	0					
Puerto Rico	NICHO	0					
República de Naurú	PARAISO	1	x			x	x
República de Vanuatu	PARAISO	1	x			x	x
República Dominicana	NICHO	0				x	
Samoa	PARAISO	1			x	x	
Samoa Americana	PARAISO	1			x		
San Kitts y Nevis	NICHO	0				x	x
San Marino	NICHO	0				x	
San Vicente y Granadinas	PARAISO	1	x			x	x
Santa Lucía	PARAISO	1	x			x	x
Serbia	NICHO	0					x
Seychelles	PARAISO	1	x			x	x
Singapur	NICHO	0				x	
Suazilandia	NICHO	0					x
Suiza	NICHO	0				x	x
Tailandia	NICHO	0					x
Taiwan	NICHO	0				x	x
Tanzania	NICHO	0				x	
Tonga	NICHO	0					
Trinidad y Tobago	PARAISO	1		x	x		
Túnez	NICHO	1					x
Turquía	NICHO	2					x
Tuvalu	NICHO	0					
Uruguay	NICHO	0				x	x
Vietnam	NICHO	0					x

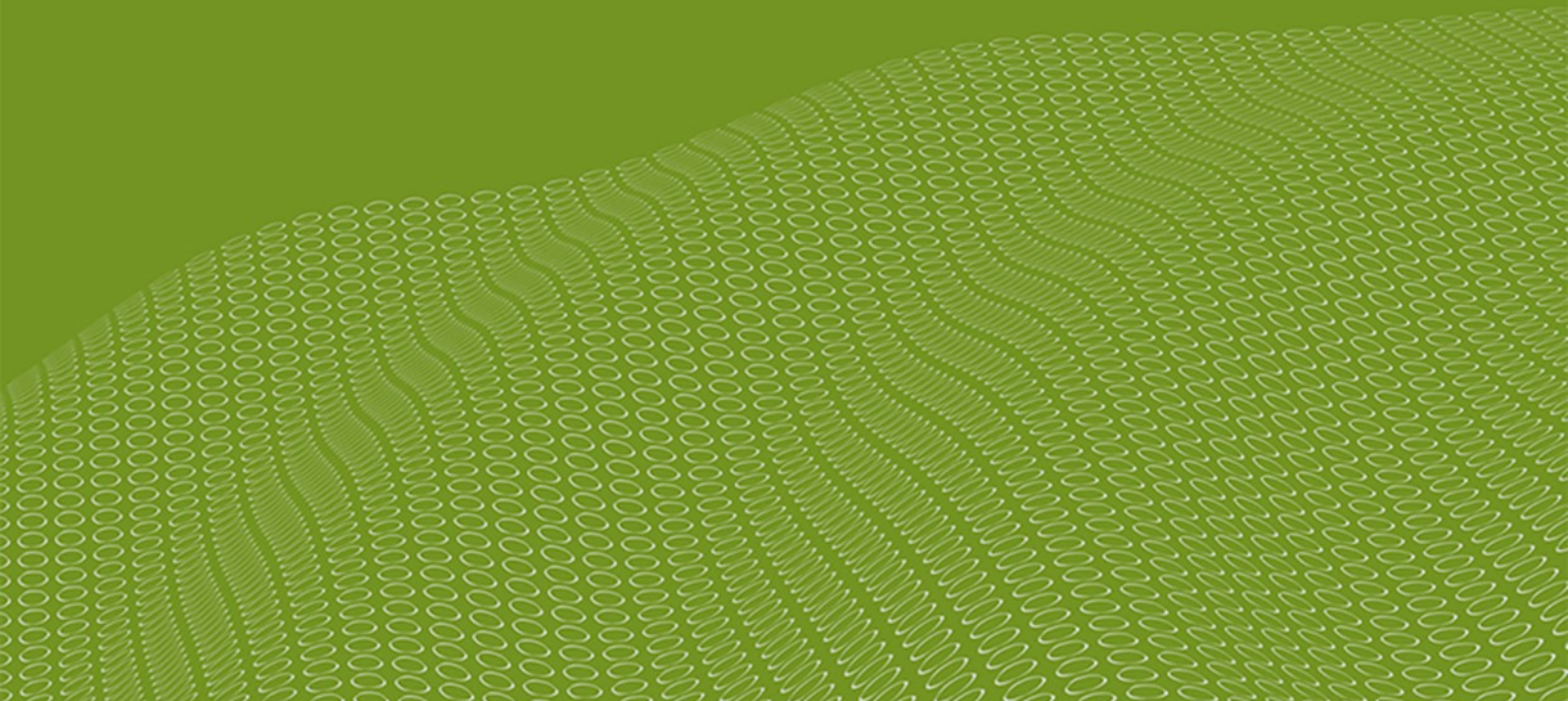
Además de identificar si alguna de las empresas que conforman el grupo empresarial está domiciliada en alguno de estos países, se ha valorado la descripción de la actividad que se acompañe, para de esta manera tratar de discriminar entre:

- Empresas que realizan actividades operativas en dichos países y territorios (tiendas, aparcamientos, fábricas, operaciones de extracción, comercialización, producción, etc.)
- Empresas que tienen un mero carácter instrumental y financiero, y cuya ubicación geográfica no tiene relación con el tipo de operaciones que realiza (sociedades de cartera, financieras, tenencia de acciones, banca, servicios financieros, instrumental financiero, reaseguros, gestora de fondos de inversión, emisión de participaciones preferentes de capital). También se incluyen en este grupo las sociedades cuya descripción de actividad es operativa, pero referida a operaciones en terceros países, por ejemplo: empresa de gestión de autopistas de Toronto, domiciliada en Holanda; compra venta de fuel domiciliada en Delaware; exploración y producción de hidrocarburos de Ecuador domiciliada en Islas Caimán; central de compras textiles domiciliada en Suiza.

Desde el ejercicio 2015 y a diferencia de anteriores estudios sobre fiscalidad elaborados por el Observatorio de RSC, se ha considerado la presencia de sociedades dependientes en paraísos y nichos fiscales independientemente de actividad entendiendo que el realizar una actividad de tipo productivo o comercial no elimina el riesgo de elusión fiscal.

Se ha considerado la presencia de sociedades dependientes en paraísos y nichos fiscales independientemente de la actividad, entendiendo que el realizar una actividad de tipo productivo o comercial no elimina el riesgo de elusión fiscal

2 Resultados globales



2. RESULTADOS GLOBALES

2.1 RESULTADO Y RANKING

El análisis realizado sobre **la información contenida en las memorias de RSC** y sostenibilidad de las empresas del IBEX 35 así como en otros documentos elaborados por las empresas como mecanismos de información, gestión y rendición de cuentas sitúa el resultado en un **nivel de información que no supera los 33,62 puntos de media en una escala de 100.**

Ranking 2018

La siguiente tabla refleja la puntuación global obtenida por las empresas analizadas **ordenadas** en base a la puntuación obtenida y su posición en el ranking:

RANKING 2018		
EMPRESA	PUNTUACIÓN	POSICIÓN
ENDESA	53,49	1
RED ELÉCTRICA	51,67	2
IBERDROLA	49,66	3
REPSOL	40,55	4
BANCO SANTANDER	40,42	5
MEDIASET	39,90	6
TELEFÓNICA	39,06	7
INDRA	38,66	8
ACCIONA	38,53	9
CELLNEX	38,28	10
INDITEX	37,58	11
AENA	35,78	12
MELIÀ	35,65	13
BANKINTER	35,62	14
BBVA	35,07	15
NATURGY	34,84	16
CAIXABANK	33,98	17
ENAGÁS	33,80	18
AMADEUS	32,87	19
MAPFRE	31,79	20
BANKIA	31,53	21
BANCO SABADELL	29,93	22
ENCE	29,71	23
CIE AUTOMOTIVE	29,42	24
SIEMENS- GAMESA	28,07	25
ARCELORMITTAL	28,04	26
GRIFOLS	27,12	27
FERROVIAL	26,79	28
MERLIN PROPERTIES	26,44	29
INMOBILIARIA COLONIAL	25,95	30
ACERINOX	25,87	31
TÉCNICAS REUNIDAS	24,33	32
VISCOFÁN	23,29	33
ACS	22,94	34
IAG	20,10	35
MEDIA IBEX	33,62	

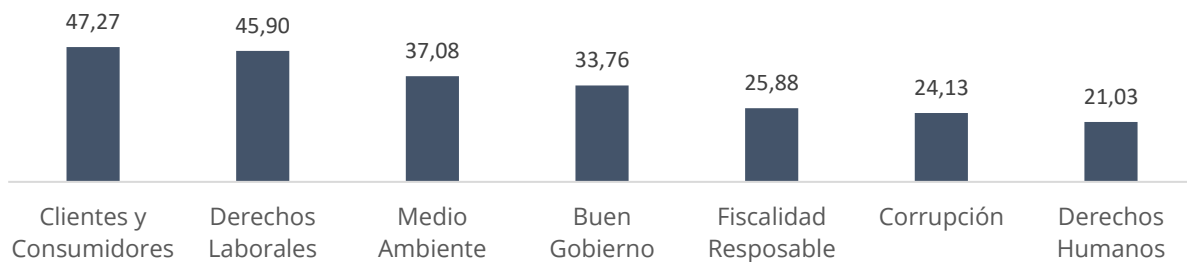
2.2. RESULTADOS POR ÁMBITO DE ANÁLISIS Y POR SECTORES

Si bien la práctica totalidad de las empresas analizadas hacen mención explícita en sus memorias de sostenibilidad y Estados de Información no Financieros a los problemas y desafíos relacionados con cada una de las áreas de estudio -fundamentalmente en relación con medio ambiente, social y corrupción- **la calidad de la información que presentan respecto a cada uno de estos aspectos es todavía deficiente**, y no alcanza un nivel adecuado en ninguna de las áreas analizadas a pesar de las obligaciones impuestas por la nueva ley mercantil.

La entrada en vigor de la **Ley 11/2018 ha tenido un efecto de mejora en la información** presentada en aquellos aspectos sobre los que esta trata, sin embargo, la información todavía no alcanza la calidad pretendida por esta norma.

Teniendo en cuenta esta consideración, el aspecto sobre el que las empresas aportan más información es el referido a clientes y consumidores, seguido de los aspectos laborales. **Las áreas que alcanzan un menor grado de transparencia son las relacionadas con la corrupción y el respeto de los derechos humanos.**

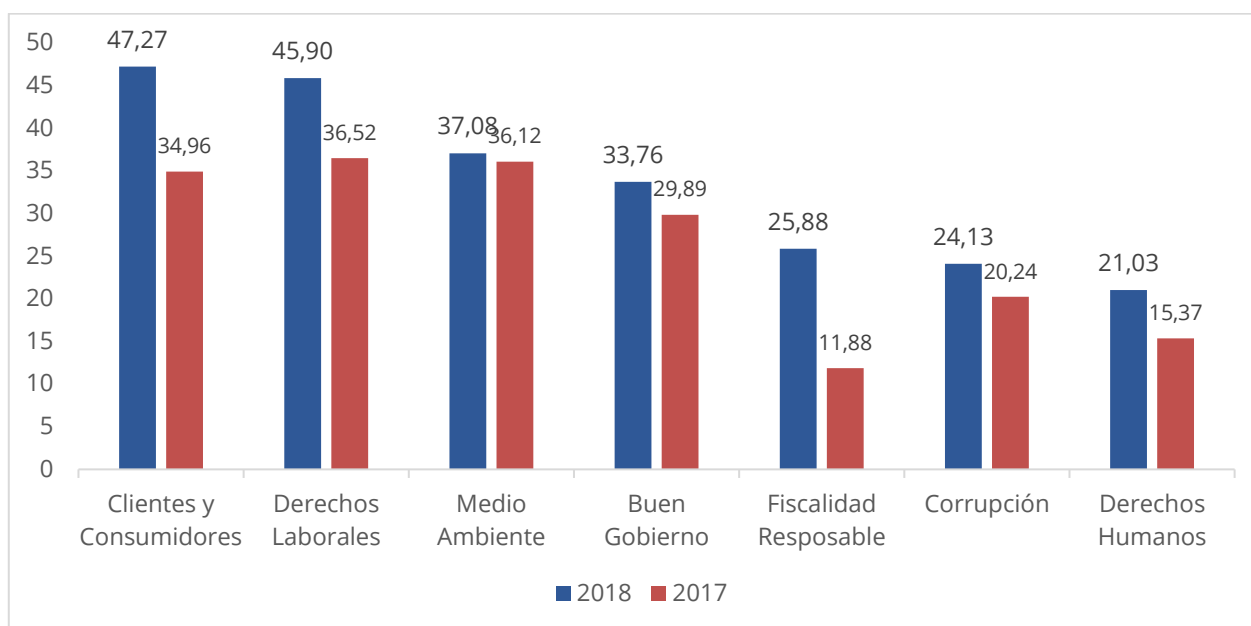
Gráfico 1.1.1. Puntuación obtenida por áreas



Fuente: Elaboración propia

Si lo comparamos con la puntuación obtenida en 2017, se observa que la puntuación sube en todas las áreas, siendo los mayores incrementos en 2018 en Fiscalidad Responsable con un incremento del 117% con respecto a 2017, en Derechos Humanos con un 36,82% y en Clientes y Consumidores con un 35,21%.

Gráfico 1.1.2. Puntuación obtenida por áreas. Comparativa 2017-2018



Fuente: Elaboración propia

Por **sectores de actividad**, el que mejor puntuación obtiene es el de Petróleo y Energía seguido de Tecnología y Comunicaciones. En última posición se encuentra Materiales básicos, Industria y Construcción seguido de Bienes de consumo.

RANKING POR SECTOR 2017-2018		
SECTOR	PUNTUACIÓN 2018	PUNTUACIÓN 2017
Petróleo y Energía	44,00	36,83
Tecnología y Comunicaciones	37,22	25,40
Servicios de Consumo	32,86	22,40
Servicios Financieros e Inmobiliarias	32,30	27,03
Bienes de Consumo	29,43	23,75
Materiales básicos, Industria y Construcción	28,00	21,80

Fuente: Elaboración propia

El grado de información no resulta homogéneo entre el conjunto de empresas analizadas y la información que presentan la mayoría de las empresas tiene una orientación alejada del objetivo de rendición de cuentas que persiguen normas como la Ley 11/ 2018 y se orienta más hacia una exposición de logros empresariales y buenas prácticas. Las razones que pueden explicar que el sector de Petróleo y Energía esté mejor posicionado puede estar relacionado con una mayor presión social y por tanto mayor grado de vigilancia por parte de sociedad civil y medios de comunicación al ser empresas que desarrollan actividades con elevados riesgos de impacto medioambiental y sobre los derechos humanos. Por otro lado se trata de un sector de actividad que está sujeto a mayores exigencias normativas en el ámbito ambiental y de fiscalidad, entre otros.

Al tiempo que se concluye **que la información no es homogénea entre empresas**, por variar mucho el grado de detalle y por la utilización de indicadores dispares, también se encuentra que la información tampoco se presenta de manera igual entre áreas dentro de la misma empresa, no teniendo el mismo grado de tratamiento las cuestiones relacionadas con medioambiente que las cuestiones relacionadas por ejemplo con derechos humanos.

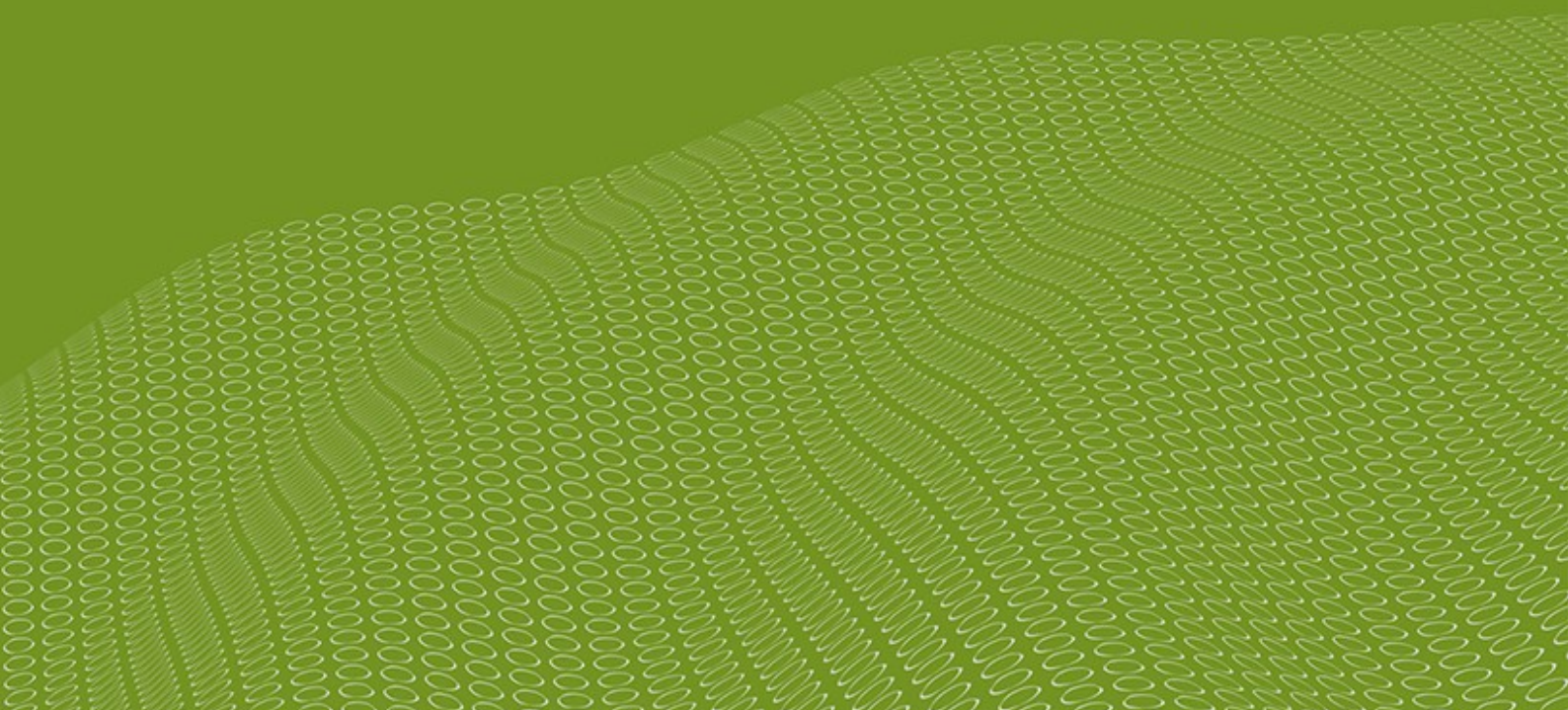
A continuación, se muestran los **resultados de la calidad de la información analizada**, obtenidos por cada una de las empresas incluidas en el alcance del estudio, **ordenadas alfabéticamente en cada una de las siguientes áreas analizadas.**

- Buen Gobierno
- Corrupción
- Fiscalidad responsable
- Medioambiente
- Derechos Humanos
- Derechos Laborales
- Clientes y consumidores

RESULTADOS 2018 POR ÁMBITO DE ANÁLISIS

EMPRESA	BUEN GOBIERNO	CORRUPCIÓN	FISCALIDAD RESPONSABLE	MEDIOAMBIENTE	DERECHOS HUMANOS	DERECHOS LABORALES	CLIENTES Y CONSUMIDORES
ACCIONA	47,18	29,24	0,00	53,26	51,55	49,05	39,41
ACERINOX	39,37	23,63	6,75	19,55	3,33	39,48	48,96
ACS	32,39	3,03	10,75	38,44	4,00	43,24	28,75
AENA	33,43	37,60	45,00	38,56	21,71	39,42	34,72
AMADEUS	37,83	9,74	42,50	29,79	22,63	43,21	44,38
ARCELORMITTAL	24,17	30,83	0,00	33,96	19,94	50,57	36,81
BANCO SABADELL	27,03	2,16	44,75	31,11	12,37	48,15	43,91
BANCO SANTANDER	44,93	17,44	71,00	32,01	16,29	36,33	64,95
BANKIA	38,48	13,77	16,67	41,44	10,77	43,56	56,00
BANKINTER	43,30	19,09	34,50	41,72	22,67	54,00	34,03
BBVA	32,45	20,01	52,00	26,20	27,54	41,23	46,05
CAIXABANK	31,07	17,83	21,33	36,60	17,37	45,15	68,51
CELLNEX	32,30	37,12	53,50	26,75	9,33	61,88	47,07
CIE AUTOMOTIVE	24,79	22,88	30,75	22,04	12,65	35,86	56,99
ENAGAS	37,48	35,91	10,50	33,71	16,12	61,02	41,87
ENCE	23,83	13,12	9,00	48,88	12,75	54,56	45,83
ENDESA	37,96	35,97	59,00	53,50	65,83	63,87	58,33
FERROVIAL	34,56	20,10	6,75	34,67	8,00	39,71	43,75
GRIFOLS	27,48	27,77	0,00	43,17	5,00	40,25	46,18
IAG	39,91	25,24	0,00	17,91	20,84	20,33	16,49
IBERDROLA	44,30	31,48	19,25	62,83	42,43	74,02	73,33
INDITEX	41,45	14,96	24,50	40,03	39,16	41,71	61,28
INDRA	41,70	22,39	68,75	27,70	6,00	42,94	61,11
INMOBILIARIA COLONIAL	21,05	16,57	17,50	43,67	N/A	20,42	36,46
MAPFRE	30,50	18,59	24,00	38,70	5,75	53,40	51,59
MEDIASET	30,67	23,64	56,67	32,84	17,09	61,64	56,77
MELIÀ HOTELS	28,15	39,06	26,75	42,43	12,08	48,50	52,60
MERLIN PROPERTIES	35,90	17,44	17,50	23,94	N/A	20,14	43,75
NATURGY	18,70	42,10	0,00	56,23	30,03	50,07	46,77
RED ELÉCTRICA	42,10	49,56	57,00	48,08	33,33	60,45	71,18
REPSOL	44,95	42,84	62,25	43,33	35,33	53,61	1,56
SIEMENS- GAMESA	34,52	27,19	0,00	40,43	27,70	29,15	37,50
TÉCNICAS REUNIDAS	26,79	5,05	1,50	27,02	5,61	46,76	57,59
TELEFÓNICA	30,46	40,37	1,50	44,05	46,46	62,39	48,19
VISCOFÁN	20,52	10,84	14,00	23,10	12,46	30,40	51,74
MEDIA IBEX	33,76	24,13	25,88	37,08	21,03	45,90	47,27

3 Conclusiones por ámbito de análisis





3.1 BUEN GOBIERNO



3.1 BUEN GOBIERNO

La puntuación obtenida por las empresas analizadas en materia de Buen Gobierno tiene un promedio de 33,76 sobre 100 puntos posibles. Esta puntuación sitúa a Buen Gobierno en la parte intermedia del total de áreas analizadas en este estudio solo por detrás de Clientes y Consumidores y Derechos Laborales.

El área de Buen Gobierno obtiene una puntuación de 33,76 sobre 100 y ocupa la posición intermedia de las 7 áreas analizadas

Tabla 3.1.1. Empresas mejor y peor posicionadas en el área de buen gobierno

EMPRESA	POSICIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
ACCIONA	1	47,18
REPSOL	2	44,95
BANCO SANTANDER	3	44,93
IBERDROLA	4	44,30
BANKINTER	5	43,30
REC	6	42,10
CIE AUTOMOTIVE	30	24,79
ARCELORMITTAL	31	24,17
ENCE	32	23,83
INM. COLONIAL	33	21,05
VISCOFAN	34	20,52
NATURGY	35	18,70

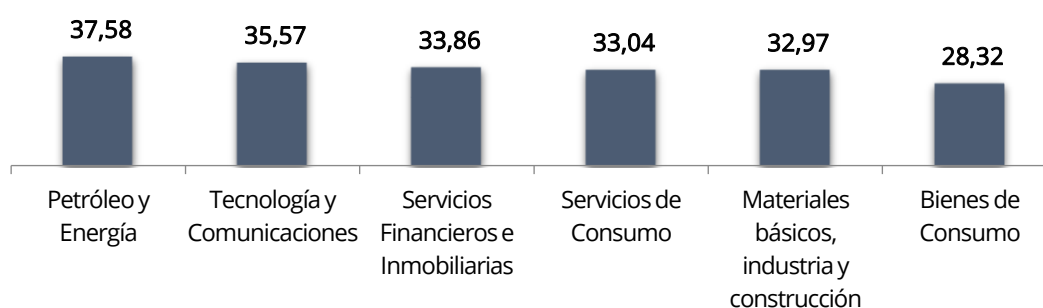
Fuente: Elaboración propia

3.1 BUEN GOBIERNO



El sector mejor posicionado es el de Petróleo y Energía (Enagás, Endesa, Iberdrola, Naturgy, REC y Repsol) con una valoración media de 37,58 puntos. El sector con menor puntuación es el de Bienes de Consumo (Grifols, Inditex y Viscofan) con una valoración media de 28,32 puntos sobre 100.

Gráfico 3.1.1. Puntuación por sectores en el área de buen gobierno



Fuente: Elaboración propia

3.1 BUEN GOBIERNO

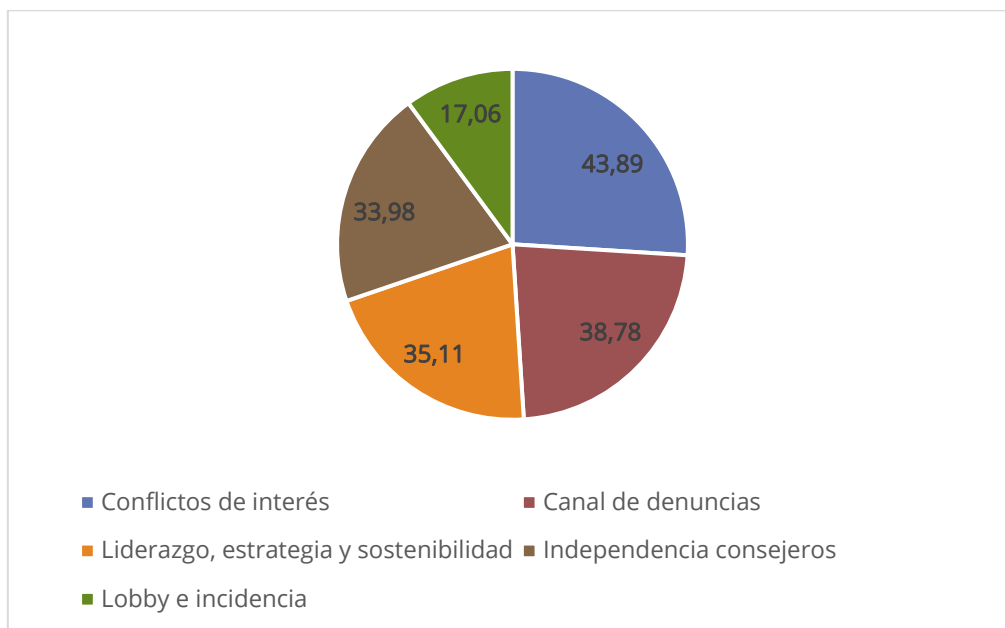


Dentro de Buen Gobierno se han analizado un total de 77 indicadores distribuidos en 5 dimensiones y 5 subdimensiones. Las dimensiones son: Independencia de los consejeros; Conflictos de Interés dentro del Consejo; Liderazgo, Estrategia y Sostenibilidad; Canal de denuncias; Lobby e incidencia.

Las empresas facilitan **más y mejor información** en relación con la gestión de los **Conflictos de interés en el seno del Consejo**, con un promedio de 43,89 puntos; siendo la información con relación al **Lobby y la incidencia la que menos puntuación obtiene**, con un promedio de 17,06 puntos sobre 100.

Las empresas facilitan más información y de mayor calidad en cómo gestionan los Conflictos de interés en el seno del Consejo con un promedio de 43,83 puntos, siendo la información al Lobby y la incidencia la que menos puntuación obtiene, con un promedio de 17,70 puntos sobre 100.

Gráfico 3.1.2. Puntuación por dimensión en el área de buen gobierno



Fuente: Elaboración propia.



1. RESULTADOS DEL ANÁLISIS

El presente informe analiza el Buen Gobierno desde una visión amplia y relaciona factores que pueden ser generadores de **riesgos en la sostenibilidad de la empresa en el medio-largo plazo**. El informe toma en consideración diferentes variables que pueden constituirse en **vías útiles para demostrar el liderazgo ético del consejo** o en **mecanismos para detectar y prevenir los conflictos de intereses o las acciones fraudulentas**.

1.1 Independencia de los consejeros

La figura de los **consejeros independientes** surge como mecanismo de protección y de buen gobierno tras los escándalos que mostraron la falta de protección de los inversores externos respecto al posible oportunismo de los *insiders* de la compañía (principalmente, administradores y socios de control)³. Asimismo, la condición de independencia de estos consejeros es fundamental para velar por la implementación de buenas prácticas mercantiles en la empresa y como filtro o mecanismo de control de la corrupción en sus distintas formas. Para que pueda garantizarse la independencia y desarrollar la función de control es clave que los consejeros independientes, entre otras condiciones, no mantengan vínculos con los ejecutivos o directivos, tengan amplios conocimientos sobre la actividad de la empresa, gocen de acreditada honorabilidad, posean formación e información suficiente, que los procesos de selección y elección sean imparciales y la remuneración adecuada y equilibrada.

Esto fue determinante en Estados Unidos donde, a principios del siglo XXI, casos como el de Enron pusieron de manifiesto las deficiencias del sistema de gestión en el seno de los consejos. La respuesta a estos escándalos fue una mayor regulación con el objetivo de incrementar la proporción de los consejeros independientes en los órganos de gobierno de

Los consejeros independientes para mantener su condición no deben tener vínculos con los ejecutivos o directivos de la empresa, deben tener amplios conocimientos de la actividad de la empresa, debe quedar acreditada su honorabilidad, contar con formación e información suficiente, que el proceso de selección y elección de los mismos sean imparciales y que su remuneración sea adecuada y equilibrada

³ Gurrea Martínez, A. (29 julio, 2017). La cuestionada independencia de los consejeros independientes en las sociedades cotizadas españolas [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://hayderecho.com/2017/07/29/la-cuestionada-independencia-de-los-consejeros-independientes-en-las-sociedades-cotizadas-espanolas/>

3.1 BUEN GOBIERNO



las compañías cotizadas, y una mayor concreción de sus funciones y obligaciones⁴. Una serie de regulaciones⁵ reforzaron el papel de los consejeros independientes dentro del consejo al requerir que fuesen mayoría y al elevar los estándares de independencia⁶. Estos nuevos requerimientos sentaron las bases de lo que posteriormente se integraría en las normas europeas de gobierno corporativo. Reino Unido es otro de los países donde la regulación de la cuestión de los consejeros independientes ha recibido una especial atención en las últimas décadas⁷.

El fundamento de esta categoría de consejeros no es otro que el de proteger a los accionistas minoritarios y otros terceros externos a través de la garantía de que van a actuar como verdaderos guardianes, cuya labor principal será la de impedir la comisión de conductas oportunistas o incluso fraudulentas por parte de los *insiders* en perjuicio de quienes no tienen los medios, la información o la posibilidad de conocer las particularidades internas de la sociedad⁸. En definitiva, se les otorga la "misión primordial de hacer valer en el Consejo los intereses del capital flotante"⁹. Y para ello, su rasgo o característica fundamental es la independencia, que debe ser entendida como la ausencia total de vínculo "ni con el equipo de gestión ni con los núcleos accionariales de control que más influyen sobre éste"¹⁰. Es decir, se le reclama una doble independencia: con el ejecutivo y con los grupos accionariales de control. Alcanzar este objetivo pasa por contar con procesos de selección adecuados, de manera que la etiqueta de independiente se corresponda con la realidad y no sea una más o menos descarada apariencia¹¹.

Los independientes son consejeros externos o no ejecutivos, como también lo son los llamados consejeros dominicales que están vinculados con los accionistas de control. Ambos deben componer una amplia mayoría de los miembros del Consejo¹² –tal y como establece la recomendación de la CNMV¹³– como vía para asegurar esa actuación supervisora que reclama "la capacidad para examinar con cierta distancia e imparcialidad la labor desarrollada por los directivos de la empresa"¹⁴.

⁴ Ferrarini, Guido and Filippelli, Marilena, *Independent Directors and Controlling Shareholders Around the World* (May 30, 2014). European Corporate Governance Institute (ECGI) - Law Working Paper No. 258/2014.

⁵ Sabarnes-Oxley Act, y las normas NYSE, NASDAQ y AMEX.

⁶ Supra, nota 2, p. 5

⁷ Combined Code of Corporate Governance.

⁸ Supra, nota 1

⁹ CNMV, Comisión Especial para el estudio de un Código Ético de los Consejos de Administración de las Sociedades. *El gobierno de las sociedades cotizadas. Informe Olivencia*, Madrid, 1998, p. 20. Recuperado de: <https://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/CodigoGov/govsocot.pdf>

¹⁰ *Ibid*

¹¹ J. Sánchez- Calero Guillarte, *Los Consejeros Independientes (Análisis de su presencia en IBEX-35)*, Documentos de Trabajo del Departamento de Derecho Mercantil, Universidad Complutense, 2006, p. 7-8

¹² *Ibid*

¹³ Recomendación 17 Código de Buen Gobierno, CNMV: "Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros".

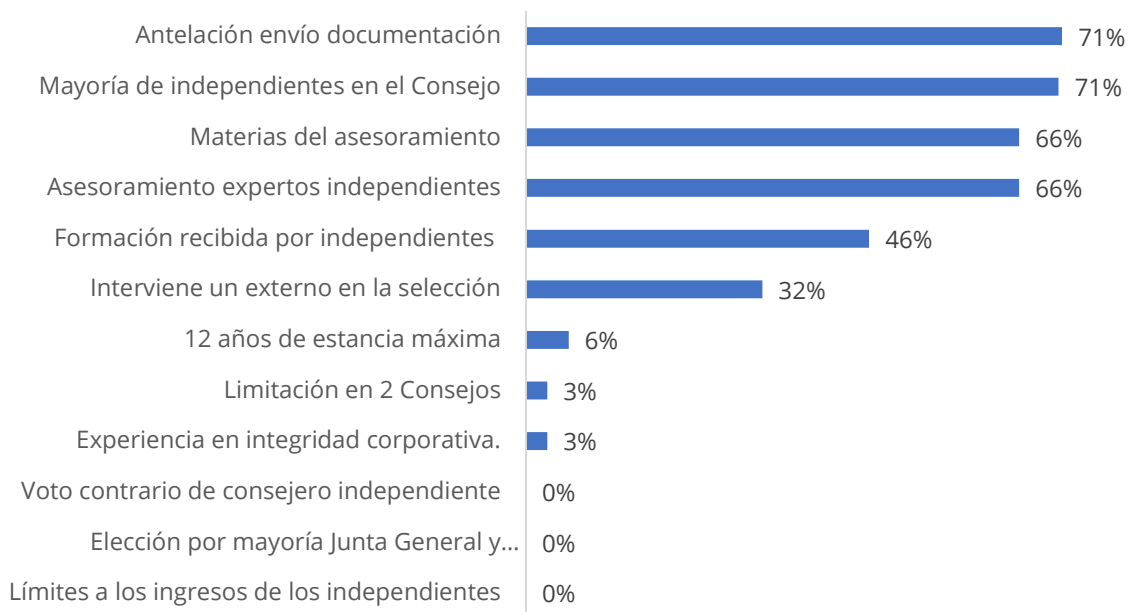
¹⁴ Informe Olivencia, p. 22

3.1 BUEN GOBIERNO



Con el ánimo de mejorar los procedimientos de selección de consejeros, y con el fin de alcanzar esa pretendida independencia, se plantea que en la elección de miembros independientes del Consejo de Administración se debe contemplar con especial interés el perfil profesional de tales consejeros y se recomienda un criterio pluralista al valorar la trayectoria profesional. Esta especial atención al interés profesional queda reflejada en el texto del artículo 529 duodécies, apartado 4 de la Ley de Sociedades de Capital, cuando señala que éstos serán “designados en atención a sus condiciones personales y profesionales”.

Gráfico 3.1.3 Nivel de cumplimiento indicadores independencia de los consejeros



Fuente: Elaboración propia

3.1 BUEN GOBIERNO



BG.1. Los consejeros independientes representan la mayoría de los miembros del Consejo de Administración.

Una de las recomendaciones en materia de gobierno corporativo que mayoritariamente se ha instaurado en la práctica de los Consejos de Administración es la de que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de estos. Sin embargo, en algunos casos, el no cumplimiento de esta recomendación está justificado y así lo establece la propia CNMV. Tal es el caso aquellas empresas que no sean de elevada capitalización o que cuentan con un accionista, o varios actuando concertadamente, que controlan más del 30% del capital social (AENA, Bankia, Inditex, Mapfre y Mediaset).

Son 17 las empresas cuyo total de consejeros independientes superan la mitad de la composición total del Consejo de Administración.

En 17 empresas el total de consejeros independientes superan la mitad de la composición total del Consejo de Administración

Tabla 3.1.2: Porcentaje de consejeros independientes en los Consejos de Administración de las empresas del IBEX 35

EMPRESA	% INDEPENDIENTES
IAG	83,33%
AMADEUS	72,73%
BANCO SABADELL	66,67%
MERLIN PROPERTIES	66,67%
IBERDROLA	64,29%
BANCO SANTANDER	60%
CELLNEX	58,33%
REC	58,33%
ARCELORMITTAL	55,55%
ACCIONA	54,55%
ENAGÁS	54%
GRIFOLS	54%
INDRA	54%
ACERINOX	53%
BBVA	53%
REPSOL	53%
TELEFÓNICA	53%

3.1 BUEN GOBIERNO



BANKINTER	50%
CAIXABANK	50%
FERROVIAL	50%
ENDESA	45%
MELIÀ HOTELS	45%
TÉCNICAS REUNIDAS	43%
NATURGY	42%
VISCOFAN	40%
SIEMENS- GAMESA	38%
INMOBILIARIA COLONIAL	36%
ENCE	35,71%
ACS	27,28%
CIE AUTOMOTIVE	15,38%

Fuente: Elaboración propia

BG.2. La empresa informa de que limita la estancia de los consejeros independientes por debajo de los 12 años según establece la legislación

Los debates sobre la figura del consejero independiente han llamado la atención sobre la importancia que tiene la duración del mandato de este tipo de consejero. Así, la Ley de Sociedades de Capital establece que no podrán ser considerados independientes quienes hayan sido consejeros durante un periodo continuado de 12 años¹⁵. Otras normas de derecho comparado establecen un periodo menor, como en el caso inglés donde los independientes dejarán de ostentar tal condición al transcurrir 9 años desde su primera elección¹⁶.

2 empresas establecen un periodo menor en la duración del cargo de consejero independiente que el que establece la LSC (12 años).



BUENA PRÁCTICA: Indra informa de que el Consejo aprobó en 2016 un criterio de renovación de los consejeros independientes más restrictivo que el legalmente establecido consistente en no proponer a la Junta General de Accionistas la reelección de ningún consejero independiente que haya desempeñado el cargo durante tres mandatos estatutarios (de tres años cada uno de ellos).

¹⁵ Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de Julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, artículo 529 duodecimos. 4. i)

¹⁶ UK Corporate Governance Code, p. 10

3.1 BUEN GOBIERNO



BG.3. Informa sobre la limitación en el número de consejos de administración de los que pueden formar parte los consejeros

Otra cuestión que pretende evitar la LSC es la de un conflicto de interés derivado de la posición de un consejero independiente en una situación de competidor de la propia sociedad por pertenecer, por ejemplo, a otros consejos de administración de empresas cotizadas. Esta cuestión debería recibir especial atención en la pretendida independencia del puesto que ocupa. En este sentido, el Código de Buen Gobierno de la CNMV establece que el reglamento del consejo indique el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.

De las 27 que sí establecen limitación a la formación en otros Consejos de Administración, **únicamente 1 fija esa limitación a 2 consejos.**

Solamente una empresa limita la participación de los consejeros independientes en un máximo de dos consejos de administración.



BUENA PRÁCTICA: El artículo 7.3 del Reglamento del Consejo de Administración de REC limita a dos el número máximo de consejos de otras compañías cotizadas a las que puede incorporarse un consejero independiente de la sociedad, salvo excepción expresamente aprobada por el Consejo, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

BG.4. Informa sobre límites a los ingresos que pueden percibir los consejeros independientes para no poner en riesgo su independencia

Merece especial atención, por haber sido, y ser, objeto de un prolongado debate, la cuestión de la remuneración de los consejeros independientes. El Código de Buen Gobierno de la CNMV establece que *"la remuneración del consejo de administración será la adecuada para atraer y retener a los consejeros del perfil deseado y retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que exija el cargo sin comprometer la independencia de criterio de los consejeros no ejecutivos, con la intención de promover la consecución del interés social, incorporando los mecanismos precisos para evitar la asunción excesiva de riesgos y la recompensa de resultados desfavorables"*.

Según el *Informe Anual de Remuneraciones de los consejeros de las Sociedades Cotizadas* elaborado por la CNMV, en 2018 *"la retribución media devengada por consejero se situó en*

3.1 BUEN GOBIERNO



*375.000 euros anuales, lo que supone un aumento del 1,6 % con respecto al año anterior*¹⁷. Por otro lado, en relación con los consejeros independientes, el mismo informe señala que la remuneración se situó en 117.000 euros, sin variaciones significativas con respecto a 2017, y que los consejeros de Banco Santander, Iberdrola, IAG y Telefónica tuvieron una retribución superior a 500.000 euros.

Miles de euros

	Promedio	Percentil 10	Percentil 25	Percentil 50	Percentil 75	Percentil 90
Consejeros independientes						
Total	117	22	60	100	147	230
Ibex 35	184	100	120	157	218	311
No Ibex 35	74	17	39	68	100	130

Fuente: Informe de Remuneraciones CNMV, 2018.

Algunas de las conclusiones que pueden extraerse del análisis de los datos que aporta el informe son, por ejemplo, que las empresas con los costes de retribución total al consejo más elevados son (en miles de euros): Repsol (5.051), Caixabank (3.768), ACS (3.662), Grifols (3.482), Iberdrola (2.973), Naturgy (2.876) y Telefónica (2.446). Por otro lado, destacan 17 empresas que no contemplan el pago de dietas a sus consejeros: Acciona, ACS, Amadeus, BBVA, Banco Sabadell, Bankia, Caixabank, Cellnex, CIE Automotive, Grifols, Indra, Inditex, IAG, Mapfre, Merlín Properties, Naturgy y Repsol. Asimismo, las empresas que informan no contemplan remuneraciones fijas para los consejeros ejecutivos son: BBVA, Bankia, Cellnex, IAG, Mapfre, Merlín Properties, Naturgy y Telefónica. Destaca AENA que no reconoce ese tipo de remuneraciones para ningún tipo de consejero.

¹⁷ CNMV, Informes de remuneraciones de los consejeros de las sociedades cotizadas, Ejercicio 2018 (https://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Informes/IARC_2018.pdf)

3.1 BUEN GOBIERNO



Tabla 3.1.3: Consejeros/as independientes mayor remuneración en el ejercicio 2018

EMPRESA	NOMBRE CONSEJERO/A	REMUNERACIÓN PERCIBIDA EN 2018
BANCO SANTANDER	Bruce Carnegie	732.000,00 €
IAG	Antonio Vázquez	649.000,00 €
IBERDROLA	Samantha Barber	516.000,00 €
IBERDROLA	Georgina Kessel	505.000,00 €
BBVA	José Manuel Andrés	493.000,00 €
IBERDROLA	María Helena Antolín	486.000,00 €
BBVA	Juan Pi Llorens	471.000,00 €
BANCO SANTANDER	Ramiro Mato	450.000,00 €
BANCO SANTANDER	Belén Romana	414.000,00 €

Fuente: Elaboración propia

Según el Informe de remuneraciones de la CNMV, en el ejercicio 2018 la remuneración media de los consejeros independientes se situó en 117.000 euros.

En relación con los límites de las remuneraciones las empresas generalmente facilitan datos globales, ya sean cantidades totales brutas para los consejeros “en condición de tales” o límites anuales para todo el consejo y en todos los conceptos. Si bien **ninguna específica de manera concreta los límites o rangos de remuneración de los consejeros independientes, algunas sí señalan cantidades específicas de remuneración para los consejeros no ejecutivos como, por ejemplo, AENA y Bankia.**



BUENA PRÁCTICA: **Bankia** indica que “Los consejeros no ejecutivos perciben una cantidad anual determinada. La fijación de dicha cantidad es determinada por el Consejo de Administración y, en cumplimiento de la normativa vigente aplicable a Bankia, el importe anual no supera en ningún caso el límite de 100.000 euros”.



BUENA PRÁCTICA: **AENA** señala que “Los consejeros no ejecutivos perciben una cantidad de 1.090,36 euros como dieta por asistencia a cada reunión del consejo hasta un máximo de 11.994 euros anuales, en cumplimiento de la normativa anteriormente citada conforme a la cual el importe anual por consejero no puede superar en ningún caso dicho límite anual”.

BG.5. La empresa informa sobre formación recibida por los consejeros independientes

BG.6. Especifica con cuantos días de antelación deben enviar a los consejeros independientes la documentación relativa a las reuniones

BG.7. Los consejeros independientes han recibido durante el año asesoramiento y auxilio de terceros expertos independientes

Para preservar la independencia durante todo el mandato será necesario que la sociedad permita y facilite al consejero "*adquirir la experiencia necesaria*"¹⁸. En este sentido, la sociedad debe contemplar la **formación de los consejeros independientes** tanto mediante programas impartidos al inicio de su mandato (programas de inducción) como en momentos posteriores¹⁹. De esta manera, a la previa independencia y cualificación que presentaba el consejero en el momento del nombramiento, se sumará la formación específica que deberá recibir en el ejercicio de su cargo.

Además, el Consejo de Administración debe asegurarse de que los consejeros independientes reciben **información suficiente**, tanto en contenido como con la **antelación necesaria**, sobre las cuestiones que vayan a abordarse en la reunión en la que deba tomarse un acuerdo específico. Tal y como establece la recomendación 25 del Código de Buen Gobierno de la CNMV, se tiene que convertir en una práctica plenamente aceptada la de permitir a los consejeros independientes recabar asesoramiento en relación con las cuestiones sobre las que tengan que pronunciarse en cualquiera de sus funciones dentro del Consejo. Práctica que podrá dar lugar, en determinadas situaciones, a que ese asesoramiento sea solicitado a terceros, corriendo por cuenta de la sociedad el coste que de ello se derive.

En relación con el primero de los asuntos, son **16 las empresas que aportan datos sobre la formación recibida por parte de los consejeros, aunque en términos generales ésta es muy genérica y poco clara respecto al número de horas de formación o en relación con las materias abordadas**. Estas 16 empresas son: AENA, ArcelorMittal, Banco Sabadell, Banco Santander, Bankia, Bankinter, BBVA, Cellnex, Inmobiliaria. Colonial, Endesa IAG, Iberdrola, Merlin Properties, REC, Repsol y Siemens-Gamesa.

16 empresas aportan datos sobre la formación recibida por parte de los consejeros, aunque en términos generales es muy genérica, siendo poco clara respecto al número de horas de formación, o en relación con las materias recibidas.

¹⁸ Apartado 10 Recomendación europea 2005.

¹⁹ Apartado 11.3. recomendación europea 2005

3.1 BUEN GOBIERNO



BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola** en la *Memoria de Actividades del Consejo de Administración y de sus Comisiones 2018* indica que *"El Consejo de Administración desarrolla un programa de formación e información continua, que comprende tanto sesiones como materiales específicos que se incorporan a la página web del consejero"*, y facilita detalle de la fecha y materias abordadas en cada sesión.



BUENA PRÁCTICA: **Bankia** informa de que en 2018 el Consejo de Administración ha aprobado la *Política de Selección Diversidad, Idoneidad, Integración y Formación de Consejeros y Directores Generales* donde se indica la existencia de planes de formación e integración en caso de nombramiento inicial, formación continua o formación específica. Además, en el Informe del Comité de Auditoría y Cumplimiento se detalla el contenido del *"programa formativo para profundizar en el conocimiento de los miembros del Consejo de Administración en cuestiones económicas y sociales"*.



BUENA PRÁCTICA: **Bankinter** cuenta con una *Política de formación de consejeros* que tienen por objeto *"establecer los principios y planificación necesarios para garantizar la cualificación actualizada de los miembros del Consejo de Administración mediante la formación con el fin de garantizar que cuentan en todo momento con las capacidades requeridas para el desempeño de sus funciones de supervisión con objetividad e independencia de criterio"*.



MALA PRÁCTICA: **La mayoría de las empresas** incluyen en sus documentos corporativos la posibilidad o el compromiso de impartir formación a sus consejeros sin facilitar detalles sobre la formación efectivamente realizada en el ejercicio (materia, horas de duración o fechas).

Respecto a la segunda cuestión -el tiempo con el que cuentan los consejeros para preparar las sesiones desde su convocatoria- es éste otro elemento clave para garantizar la independencia y determinar si los consejeros disponen con la suficiente antelación de la información necesaria para analizarla, investigar y preparar las sesiones. Destacan **25 empresas por facilitar información en este aspecto** que permita apreciar que efectivamente se dota de ese tiempo mínimo a los consejeros para conocer y trabajar sobre las sesiones del consejo.

Se entiende que una antelación en la convocatoria de las sesiones inferior a 5 días estaría contraviniendo la posibilidad de preparación de las sesiones con la efectividad y diligencia que sería debida, teniendo en cuenta la complejidad y tecnicidad de muchas de las cuestiones que se abordan.



BUENA PRÁCTICA: **Meliá Hotels**, en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, destaca que: *"Si bien el artículo 17 del Reglamento del Consejo establece que la convocatoria se cursará con un mínimo de tres días y a la misma se acompañará el orden del día de la sesión y la información relevante debidamente resumida y preparada, salvo que concurran circunstancias excepcionales la información se pone a disposición de los Consejeros con una antelación de ocho días antes de la celebración de la sesión"*.

3.1 BUEN GOBIERNO



BUENA PRÁCTICA: **Cellnex**, al igual que el año pasado, indica en el Informe Anual de Gobierno Corporativo que a pesar de que el plazo fijado es de al menos 48 horas "la información remitida a los consejeros durante el ejercicio 2018 se ha enviado a los consejeros generalmente con una semana previa de anticipación a las reuniones".



Son 9 las empresas que establecen un plazo de 5 días de antelación: **AENA**, **Amadeus**, **Banco Sabadell**, **Bankia**, **CIE Automotive**, **Mediaset**, **Merlín Properties**, **Naturgy** y **Técnicas Reunidas**.



Banco Sabadell, en relación con las medidas tomadas por el Consejo de Administración en respuesta a la evaluación de desempeño, informa de que sobre la antelación con la que se remite la documentación a los miembros del Consejo "se han reforzado los sistemas tecnológicos puestos a disposición de los consejeros".



MALA PRÁCTICA: **REC** informa de manera confusa sobre esta cuestión. Y, así, si en el Informe Anual de Gobierno Corporativo se dice que: "Las sesiones del Consejo de Administración se convocan con un mínimo de seis días sobre la fecha de celebración y se remite toda la información relevante junto con la convocatoria. La convocatoria incluye siempre el orden del día de la sesión y se acompaña con carácter general, la información relevante debidamente resumida y preparada", en el artículo 19 del Reglamento del Consejo de Administración se señala que: "La convocatoria se cursará con una antelación mínima de tres días".



Endesa y **Repsol** establecen un plazo de 48 horas de antelación.

En relación con el recurso al **asesoramiento externo** por parte de los consejeros independientes, en general las empresas incluyen esta posibilidad en sus documentos corporativos. Este año son más las empresas que informan sobre esta cuestión: **23 empresas indican haber hecho uso de este recurso** durante el ejercicio 2018 y únicamente una – IAG- informa de manera explícita no haber solicitado este tipo de servicios. Algunas empresas van más allá y facilitan mayores detalles, indicando los nombres de las empresas consultoras y las materias sobre las que se ha recibido asesoramiento. No obstante el asesoramiento recibido se limita a las políticas de retribuciones, evaluación del consejo y de selección de consejeros, no a aspectos operativos y estratégicos en cuanto a la gestión de riesgos en la compañía claves para la adopción de decisiones. Solamente dos empresas informan sobre asesoramiento distinto a las políticas retributivas y de selección y evaluación de consejeros. Son Bankia y Merlín Properties. En ambos casos informan sobre formación recibida por consejeros pertenecientes a comisiones específicas. En el caso de Bankia por parte de la Comisión de Supervisión y en Merlín por la Comisión de Auditoría.

3.1 BUEN GOBIERNO



Tabla 3.1.4: Relación de empresas consultoras que prestaron asesoramiento externo a consejeros independientes y materias

EMPRESA	CONSULTORA	MATERIAS
ACERINOX	WILLIS TOWERS WATSON	Materia Retributiva
ACS	WILLIS TOWERS WATSON	Materia Retributiva
AMADEUS	WILLIS TOWERS WATSON	Materia Retributiva
BANCO SABADELL	MERCER CONSULTING, S.L	Materia Retributiva
BBVA	WILLIS TOWERS WATSON	Materia Retributiva
	J&A GARRIGUES, S.L.P	Materia Retributiva
CELLNEX	WILLIS TOWERS WATSON	Materia Retributiva
	SEELINGER & CONDE	Política de Sucesiones
	EGON ZEHNDER	Búsqueda / Selección de candidatos
INM. COLONIAL	SPENCER STUART	Evaluación del Consejo
IBERDROLA	PRICE WATERHOUSE COOPERS ASESORES DE NEGOCIO, S.L	Evaluación del Consejo
INDITEX	SPENCER STUART	Evaluación del Consejo
	WILLIS TOWERS WATSON	Materia Retributiva
	URÍA Y MENÉNDEZ ABOGADOS SLP	
INDRA	EGON ZEHNDER	Búsqueda / Selección de candidatos
	SPENCER STUART	Materia Retributiva
REC	WILLIS TOWERS WATSON	Materia Retributiva
TÉCNICAS REUNIDAS	KPMG	Evaluación del Consejo
	E&Y	Materia Retributiva

Fuente: Elaboración propia



BUENA PRÁCTICA: Solamente **Bankia** y **Merlín Properties** informan de asesoramiento externo recibido por Consejeros en materias estratégicas y/o operativas, distintas de las políticas de retribuciones o selección de consejero.

BG.8. Los consejeros independientes son elegidos por la mayoría de la junta general y por la mayoría de los accionistas minoritarios

La potestad de nombrar o elegir a los consejeros independientes recae, tal y como establece la propia LSC²⁰ en la junta general de la sociedad, tras la propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones (facultad esta solamente exigida para los consejeros independientes). La ley española no recoge, como sí lo hacen otras leyes de nuestro entorno, la necesidad de que la elección por parte de la junta general se celebre por mayoría²¹. **En algunas jurisdicciones se le dan derechos especiales de voto a los accionistas minoritarios a través de diferentes sistemas.**²²

²⁰ Art. 529 decies

²¹ Ver supra nota 2, p. 19

²² Polonia, Austria, y el art. 147-ter of Consolidated Financial Services Act italiano. Ver supra nota 2, p. 19

3.1 BUEN GOBIERNO



Al igual que ha venido ocurriendo en años anteriores, el análisis de este indicador refleja que entre las empresas del IBEX 35 **no se ha encontrado evidencia de que ninguna vaya más allá de lo establecido en la LSC** y prevea la necesidad de que la junta general vote por mayoría la elección del consejero independiente, y la posibilidad de contar con el acuerdo de los accionistas minoritarios representados.

1.2 Conflictos de interés dentro del Consejo

Existe un conflicto de intereses si un individuo de una empresa tiene intereses profesionales, personales o privados que se desvían de los intereses que se espera que esa persona tenga cuando está representando a la empresa. En resumen, los intereses de la persona están en conflicto con los de la empresa²³. Los conflictos de intereses representan un riesgo cuando se privilegian los intereses privados por encima de los intereses de la organización. Tal y como establece Transparencia Internacional se entiende por conflictos de interés cualquier *“situación en la que una persona o la entidad en la que ésta trabaja ya sea un gobierno, empresa, medio de comunicación u organización de la sociedad civil, debe optar entre las responsabilidades y exigencias de su puesto y sus propios intereses privados”*²⁴. Así queda establecido, por ejemplo, en las *Líneas Directrices de la OCDE sobre la gestión de los conflictos de intereses en el servicio público*²⁵ en relación con los funcionarios y representantes públicos.

Las empresas deben estar al tanto de los distintos tipos de conflictos de intereses y abordarlos adecuadamente con políticas y procedimientos, estableciendo una postura concreta en relación con los mismos, así como una definición clara y una mención de las posibles fuentes. Por ejemplo, tal y como establece el UNODC, pueden derivarse conflictos de interés de los nombramientos externos, las inversiones financieras, el empleo de familiares, la contratación de funcionarios públicos, etc...²⁶.

La dimensión “Conflictos de interés dentro del Consejo” incluye el análisis de un total de 9 indicadores. A continuación, se expondrán las principales conclusiones de una selección de los más relevantes.

²³ Supra nota 7

²⁴ *Transparency International Anti-Corruption Glossary*, noviembre de 2017

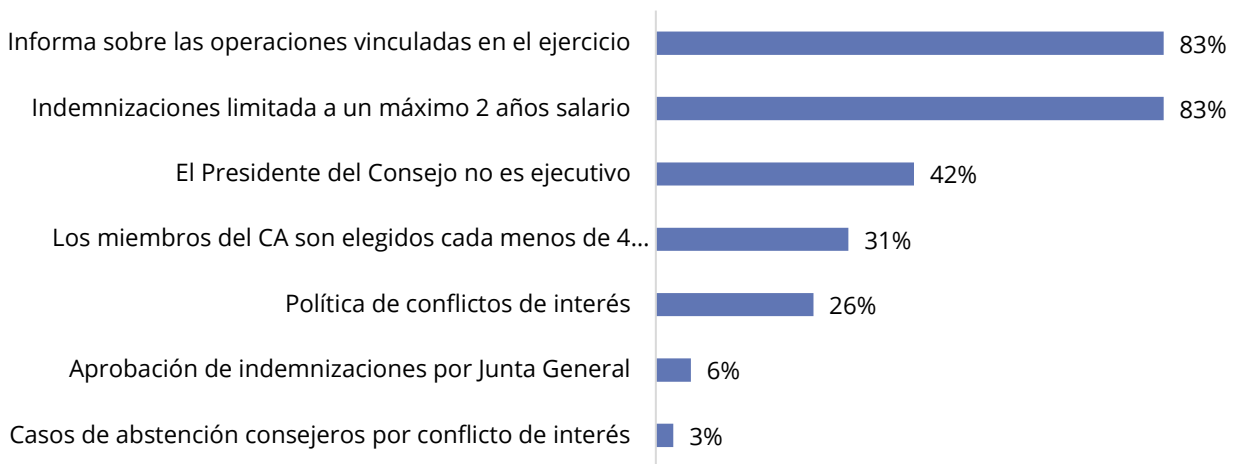
²⁵ <http://www.oecd.org/governance/ethics/39691164.pdf>

²⁶ https://www.unodc.org/documents/treaties/UNCAC/WorkingGroups/workinggroup4/2018-September-6-7/V1804125_S.pdf

3.1 BUEN GOBIERNO



Gráfico 3.1.4 Nivel de cumplimiento indicadores gestión conflictos de interés



Fuente: Elaboración propia

BG.9. Los consejeros se abstienen de asistir y de intervenir en las deliberaciones que afecten a asuntos en los que se halle interesado y, muy particularmente, en todas las relativas a su reelección o cese

Pese a que las 35 empresas, en sus respectivos reglamentos, establecen algún tipo de procedimiento con relación a la abstención de los consejeros en caso de conflicto de intereses, la información y el detalle en cuanto al alcance es desigual.

Sólo **14 empresas** – Acerinox, Banco Santander, Bankia, Bankinter, CIE Automotive, Grifols, IAG, Iberdrola, Inditex, Merlín Properties, Siemens-Gamesa, Técnicas Reunidas, Telefónica y Viscofan- **especifican el deber del consejero de abstenerse a intervenir en las deliberaciones que afecten a asuntos de su interés, especialmente en las relativas a nombramiento, reelección, o cese.** Y de éstas sólo **5** - Acerinox, Banco Santander, IAG, Iberdrola y Siemens-Gamesa- indican la **obligación concreta del consejero de abstenerse a asistir, abandonar o ausentarse de la reunión.**



BUENA PRÁCTICA: AENA; Banco Santander, Bankia, Bankinter, Banco Sabadell, Caixabank, Enagás, MAPFRE y Técnicas Reunidas han aprobado algún documento específico para la gestión de los conflictos de interés dentro del consejo.



MALA PRÁCTICA: Acciona, ACS, AENA, Amadeus, ArcelorMittal, BBVA, Banco Sabadell, Caixabank, Cellnex, Inmobiliaria. Colonial, Enagás, Ence, Endesa, Ferrovial, Indra, Mapfre,

3.1 BUEN GOBIERNO



Mediaset, Meliá Hotels, Naturgy, REC y Repsol excluyen de las obligaciones de abstención del consejero "aquellos acuerdos o decisiones que le afecten en su condición de administrador, tales como su designación o revocación para cargos en el consejo u otros de análogo significado".

Solamente 1 empresa informa de los casos de abstención o ausencia de algún consejero por causa de conflicto de intereses.



BUENA PRÁCTICA: Banco Santander, en el Informe Corporativo, señala: "En 2018, hubo 60 ocasiones en las que los consejeros se abstuvieron de intervenir y votar en la deliberación de asuntos en las sesiones del consejo de administración o de sus comisiones. (...) en 26 ocasiones la abstención se produjo en propuestas de nombramiento, reelección o remoción de consejeros, así como de su designación como miembros de comisiones del consejo o como consejeros en sociedades de Grupo Santander; en 30 ocasiones la cuestión tratada estaba relacionada con aspectos retributivos o de concesión de préstamos o créditos; en 1 ocasión lo que se debatía fue un operación de riesgo con una entidad vinculada a alguno de los consejeros; y en 3 ocasiones la abstención se produjo en la verificación anual de la categoría y de la idoneidad de los consejeros."

BG.10. Información sobre operaciones vinculadas

La Directiva (UE) 2017/828²⁷ en su artículo 9 *quater* "Transparencia y aprobación de las operaciones con partes vinculadas" establece deberes de transparencia en relación con las operaciones con partes vinculadas y contiene una serie de reglas básicas para asegurar que las operaciones se realizan en condiciones justas y razonables y para garantizar la legitimidad de la forma de aprobar las operaciones con partes vinculadas. Entre ellas que los Estados miembros garantizarán que las sociedades anuncien públicamente, a más tardar en el momento de su celebración, las operaciones significativas con partes vinculadas. El anuncio deberá incluir, como mínimo, información sobre la naturaleza de la relación con la parte vinculada, el nombre de la parte vinculada, la fecha y el valor de la operación y otra información necesaria para valorar si esta es justa y razonable desde el punto de vista de la sociedad y de los accionistas que no sean partes vinculadas, en particular los minoritarios.

Los principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20 establecen que las operaciones con partes vinculadas se aprobarán y realizarán de forma que la gestión de los conflictos de intereses sea adecuada y se protejan los intereses de la empresa y sus accionistas.

²⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32017L0828>

3.1 BUEN GOBIERNO



Pese a estos requerimientos la información sobre operaciones vinculadas presentadas por las empresas analizadas es desigual, en la mayor parte de los casos no está clara y se limita a las operaciones vinculadas entre sociedades del Grupo.

En relación a las **entidades financieras** un aspecto sensible es el de la financiación a consejeros, personas y empresas vinculadas. Del análisis realizado **solamente una empresa del sector financiero -Bankinter-** informa con claridad y sin condiciones que dichas operaciones deberán ser aprobadas por el Consejo de Administración.

Pese a los requerimientos normativos, la información sobre operaciones vinculadas presentadas por las empresas analizadas es desigual, en la mayor parte de los casos no está clara



BUENA PRÁCTICA: **Bankinter** informa de que en 2015 aprobó una *Política de prevención de los conflictos de interés de Altos Cargos* que reserva al Consejo la vigilancia y autorización de cualesquiera operaciones vinculadas. Asimismo, en el Informe Anual de Gobierno Corporativo publica el importe de la financiación a los consejeros de forma nominal.



BUENA PRÁCTICA: **Merlín Properties** indica que el 2017 la Comisión de Auditoría y Control aprobó un *Procedimiento de Operaciones con partes Vinculadas* y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo facilita detalle nominal y con importes de operaciones realizadas entre la sociedad y los administradores o directivos.



MALA PRÁCTICA: **ArcelorMittal, Bankia, Cellnex, IAG, Inmobiliaria. Colonial** y **Banco Sabadell** no facilitan en sus respectivos informes anuales de gobierno corporativo ninguna información relevante sobre esta cuestión en los apartados correspondientes.

BG.11. Los miembros del Consejo de Administración son elegidos con una frecuencia menor a 4 años y se limitan la cuantía de las indemnizaciones a miembros del Consejo de Administración y alta dirección

La limitación del número de años de mandato de los consejeros conlleva un mayor control por parte de los accionistas a través de su participación en las juntas generales y un menor riesgo de incurrir en conflicto de intereses o dejadez de competencias.

Del total de empresas analizadas, **11 empresas establecen un periodo de elección de los consejeros inferior a 4 años.** 9 de ellas establecen periodos de 3 años, una de ellas dos años (Merlin Properties) y una un año (IAG).

11 empresas establecen un periodo de elección de los consejeros inferior a 4 años. 9 de ellas establecen periodos de 3 años, una de ellas dos años (Merlin Properties) y una un año (IAG).

3.1 BUEN GOBIERNO



BUENA PRÁCTICA: IAG limita el mandato de los miembros del Consejo de Administración a un año.

Por otro lado, en el pasado las cuantiosas cláusulas de blindaje de altos directivos generaban situaciones en las que los accionistas se convierten en cautivos de éstos por el elevado coste que conllevaba su despido. En palabras de Pere Ruiseñol *"Sería un buen símbolo de lo que el economista canadiense John K. Galbraith (1908-2006) consideraba la tecnoestructura: empleados con tanto poder que en la práctica controlan la compañía sin ser los dueños y que en el fondo se guían por sus intereses particulares"*²⁸.

Tras el estallido de la crisis financiera, la Comisión Europea recomienda que las indemnizaciones no superen la cantidad equivalente a dos anualidades de sueldo fijo para no representen una recompensa del fracaso. Asimismo, el *Código de Buen Gobierno de 2015* de la CNMV fija una recomendación para limitar los blindajes: *"Que los pagos por resolución de contrato no superen un importe establecido equivalente a dos años de la retribución total anual y que no se abonen hasta que la compañía haya podido comprobar que el consejero ha cumplido con los criterios de rendimiento previamente establecidos"*.

Un total de **29 empresas** limitan a un máximo de **2 años de salario** las indemnizaciones a **consejeros y altos directivos**.



BUENA PRÁCTICA: AENA, Amadeus, Banco Santander y BBVA informan de que no cuentan "con compromisos de pago de indemnizaciones" a los consejeros. Acciona las limita al equivalente del salario de seis meses. ACS, IAG, Meliá, Merlín Properties, REC y Siemens-Gamesa las limitan a un año.



MALA PRÁCTICA: Grifols indica en su Informe Anual de Gobierno Corporativo que las indemnizaciones se calculan con base en 5 años y lo justifica por las cláusulas de no competencia incluidas en los contratos y por las características de la industria de hemoderivados, que han llevado a la empresa a tener una política específica de indemnizaciones. Telefónica mantiene al presidente y al consejero delegado las condiciones de su anterior contrato, que preveían una compensación económica pactada por extinción de la relación, cuando proceda, que puede alcanzar cuatro anualidades como máximo.

²⁸ Rusiñol, P. [¿Es razonable la pensión estratosférica con la que Francisco González se despide del BBVA?](#) (31 diciembre 2018) eldiario.es

3.1 BUEN GOBIERNO



Por último, en relación con el papel de la junta general de accionistas juega en la aprobación de las cláusulas de indemnización hay que señalar que únicamente dos empresas informan de esta circunstancia: Indra y Mediaset.



BUENA PRÁCTICA: **Indra** y **Mediaset** informan de que las juntas generales aprueban, junto con los consejos de administración, las cláusulas de indemnización.



MALA PRÁCTICA: En **Acerinox** y **Ferrovial**, según declaran en los informes anuales de gobierno corporativo, las juntas generales no son siquiera informadas de las cláusulas de indemnización.

1.3 Liderazgo, estrategia y sostenibilidad

La Directiva (UE) 2017/828 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de mayo de 2017, señala que la crisis financiera ha puesto de manifiesto que, en muchos casos, los accionistas han apoyado una asunción excesiva de riesgos a corto plazo por parte de los gestores. Asimismo, los mercados de capitales ejercen presión sobre las sociedades para que obtengan resultados a corto plazo, lo que puede poner en riesgo el rendimiento financiero y no financiero de las sociedades. Esta directiva incide en la necesidad de implicar a los accionistas, a los trabajadores y a otros grupos de interés en el gobierno corporativo como un instrumento que puede contribuir a mejorar el rendimiento financiero y no financiero de esas sociedades, incluidos factores medioambientales, sociales y de gestión que se mencionan en los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas. Además, una mayor implicación por parte de todos los interesados en el gobierno corporativo, en particular los trabajadores, constituye un factor importante a la hora de garantizar un enfoque más a largo plazo por parte de las sociedades cotizadas, que debe ser fomentado y tenido en cuenta.

1.3.1 Gestión sostenible en el Consejo de Administración

BG.12. Informa si el máximo órgano de gobierno participa en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades (incluida su función en la aplicación de los procesos de debida diligencia)

La Responsabilidad Social Corporativa es un elemento clave para la competitividad de las empresas, siendo necesario un enfoque estratégico de la misma. Sus beneficios se sintetizan en la gestión de riesgos, acceso al capital, relaciones con los clientes, gestión de los recursos humanos y capacidad de innovación. También es necesaria la convergencia entre las

3.1 BUEN GOBIERNO



operaciones económicamente rentables y las socialmente responsables. En ocasiones, las crisis y las quiebras tienen su origen en comportamientos profesionalmente incompetentes, pero, con más frecuencia, en actitudes socialmente irresponsables²⁹.

Para que la sostenibilidad suponga un elemento estratégico dentro de la empresa el máximo órgano de administración debe implicarse en la identificación de riesgos y oportunidades en el ámbito económico, social y medioambiental. En este sentido, son **19 las empresas** que, con mayor o menor detalle, reportan en los informes de gobierno corporativo que sus **máximos órganos de gobierno juegan un papel significativo en la determinación de riesgos y oportunidades en el ámbito económico, social o medioambiental**: Acciona, ACS, AENA, Amadeus, Banco Santander, Caixabank, Ence, Endesa, Ferrovial, Grifols, Iberdrola, Inditex, Indra, Mapfre, Naturgy, REC, Repsol, Telefónica y Viscofan.



BUENA PRÁCTICA: **Acciona** informa que *"la identificación, evaluación y gestión de los riesgos sociales, ambientales y de gobierno es fundamental con el fin de mejorar su desempeño en sostenibilidad y la confianza entre sus grupos de interés"*.



BUENA PRÁCTICA: **Ence** señala que *"Reglamento del Consejo faculta al Comité de Auditoría para supervisar la eficacia del control interno de la sociedad y de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos, incluyendo los sistemas de control interno sobre la información financiera, los aspectos medioambientales"*.



MALA PRÁCTICA: **Acerinox** en la *Política General de Control y Gestión de Riesgos* describe los riesgos operacionales como aquellos *"referidos a las pérdidas económicas directas o indirectas ocasionadas por procesos internos inadecuados, fallos tecnológicos, errores humanos o como consecuencia de ciertos sucesos externos, incluyendo su impacto económico, social, medioambiental y reputacional"*. De la lectura puede inferirse que la empresa vincula los impactos económicos, sociales y medioambientales con la posibilidad de pérdida económica.

²⁹ <http://www.nebrija.com/medios/actualidadnebrija/2014/03/14/la-importancia-de-la-responsabilidad-social-corporativa-la-definen-los-expertos-sino-la-propia-sociedad/>

3.1 BUEN GOBIERNO



Por otro lado, **12 empresas** informan de manera efectiva si el máximo órgano de administración lleva a cabo una evaluación de temas ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades. La información facilitada en este caso también es genérica limitándose a informar que el consejo a través de distintas comisiones aborda las cuestiones relativas a riesgos en sostenibilidad.

12 empresas presentan información sobre si el máximo órgano de administración lleva a cabo una evaluación de temas ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades.



BUENA PRÁCTICA: **Inditex** cuenta con un Consejo Social, órgano asesor en materia de sostenibilidad social y medioambiental, y con una Política de Sostenibilidad Medioambiental. Además, el Reglamento del Consejo de Administración y el de la Comisión de Auditoría y Control, recogen las competencias de ésta en materia de Sostenibilidad medioambiental y su papel en la "evaluación de cualquier cuestión relativa a los riesgos no financieros (incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputaciones)".



BUENA PRÁCTICA: **Enagás** informa que "En 2018 se han actualizado las evaluaciones de los riesgos ambientales asociados a escenarios accidentales que puedan provocar un daño ambiental en plantas, almacenamientos subterráneos y estaciones de compresión de acuerdo con la Ley 26/2007, así como la cuantificación de los impactos económicos de dichos riesgos".



BUENA PRÁCTICA: **Endesa** es la única empresa que informa que la Comisión de auditoría se compromete a "Realizar una evaluación anual de todo lo relativo a los riesgos no financieros de la Sociedad incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputaciones".

Para que el Consejo pueda ejercer sus funciones en materia de control y evaluación de riesgos y oportunidades en el ámbito social y medioambiental es necesario que existan canales de comunicación entre el Consejo de Administración y los máximos responsables en sostenibilidad dentro de la empresa. Son **15 las empresas que presentan información con relación a si el máximo responsable en sostenibilidad reporta al consejo**: Acciona, AENA, Banco Santander, BBVA, Bankia, Bankinter, Caixabank, Enagás, Ence, Ferrovial, IAG, Iberdrola, Mapfre; Repsol y Siemens-Gamesa. De éstas, solo 4 informan de la **periodicidad** con la que reporta (Bankia, Enagás, Ferrovial, Mapfre y Repsol), y 5 sobre los **temas abordados** (Bankia, IAG, Mapfre, Repsol y Siemens-Gamesa).

15 de las empresas informan sobre si el máximo responsable en sostenibilidad reporta al consejo.

3.1 BUEN GOBIERNO



BUENA PRÁCTICA: **Bankia** en su Informe de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable indica que es una de sus competencias el "seguimiento, revisión y evaluación de la Política de RSC de la Sociedad", se informa de que "el Plan de Gestión Responsable es objeto de seguimiento semestral", y se detallan materias abordadas en las reuniones: presentación del informe anual 2017 sobre la Política de Gestión Responsable, modificación de la Política de Convenios de Gestión Responsable, Actividad de Patrocinios y Acción Social.



BUENA PRÁCTICA: **Repsol** señala que en su modelo de Sostenibilidad tiene un papel fundamental el Consejo de Administración, que aprueba la estrategia y la política, y la Comisión de Sostenibilidad que, conoce y orienta la política, los objetivos y las directrices en el ámbito medioambiental, social y de seguridad. Además, informa que la Comisión se ha reunido 4 veces para tratar asuntos como: la supervisión de la información no financiera: el Informe de Gestión Integrado 2017; la supervisión de la estrategia en materia de sostenibilidad: propuesta de objetivos 2018 y seguimiento, y evaluación y cierre de los objetivos de 2017; el Plan Global de Sostenibilidad; el Mapa de riesgos de sostenibilidad ; el Plan de comunicación en materia de sostenibilidad; la Cultura de seguridad en Repsol; Reflexión estratégica de seguridad y medio ambiente a 2025 ; el establecimiento objetivos de reducción de emisiones a 2025 ; al análisis y seguimiento periódico del desempeño en: Seguridad: accidentabilidad y cuadro de mando de indicadores; Energía y cambio climático; Relaciones comunitarias y derechos humanos; Análisis de estándares internacionales de referencia en materia de sostenibilidad; Transición energética; Análisis de las iniciativas relacionadas con la *Task Force on Climate-related Financial Disclosures*.

BG.13. Los procesos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno incluyen además de la gestión de temas económicos, la gestión de temas ambientales y sociales

La Directiva (UE) 2017/828 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de mayo de 2017, señala que el rendimiento de los administradores debe evaluarse usando criterios de rendimiento financiero y no financiero, incluidos, en su caso, factores medioambientales, sociales y de gestión³⁰.

Las **35 empresas** analizadas informan que han realizado **evaluaciones al funcionamiento del consejo de administración durante 2018**, de las cuales **27** especifican con mayor o menor detalle qué temas han sido abordados en esa evaluación y **15** afirman que hacen uso de un experto ajeno a la empresa. Además, **27** empresas desglosan algunas de las medidas adoptadas en respuesta a la evaluación de desempeño.

³⁰ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32017L0828>

3.1 BUEN GOBIERNO



BUENA PRÁCTICA: **Banco Santander** señala en su Informe Corporativo: "Como resultado de la autoevaluación el consejo aprobó un plan de acción con mejoras en las siguientes áreas: (i) Las decisiones sobre la composición del consejo consideraran la importancia de fortalecer y profundizar en la experiencia internacional en los países donde el Grupo opera, así como en materia de tecnología, sostenibilidad y medio ambiente. (ii) Fortalecer el actual programa de inducción y desarrollo de nuevos consejeros, incorporando visitas a las principales filiales del Banco, cubriendo el entorno macroeconómico específico de cada país, sus actividades comerciales y regulación. (iii) Revisar el orden del día de las reuniones del consejo para asegurar una programación adecuada y una correcta asignación de tiempo a la estrategia comercial y a la revisión de los principales riesgos del Banco. (iv) Considerar una mayor frecuencia de reuniones de la nueva comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura y una mayor coordinación con los países en este ámbito. (v) Continuar proporcionando oportunidades de interacción entre el consejo y el equipo directivo que fortalezcan las relaciones entre ellos. (vi) Continuar incentivando la diversidad de género tanto en el seno del consejo, como de la alta dirección".



BUENA PRÁCTICA: **REC** detalla en su Informe Anual de Gobierno Corporativo las principales conclusiones del proceso de evaluación y las propuestas de mejora tanto a instancias del consejo de administración como del consultor externo.



MALA PRÁCTICA: **Mediaset**, respecto a la autoevaluación del Consejo de Administración, sólo indica que: *"el procedimiento de autoevaluación ha partido de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y se ha llevado a cabo mediante la elaboración de un cuestionario al que los consejeros han dado respuesta"*.

Solamente **1 empresa (Iberdrola)** informa que en los procesos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno se han incluido, además de la gestión de temas económicos, la gestión de temas ambientales y sociales.

1 empresa informa que en los procesos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno se han incluido además de la gestión de temas económicos, la gestión de temas ambientales y sociales



BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola** menciona en la Memoria de actividades del Consejo y de sus comisiones la *"Incorporación de los ODS en más de 30 políticas corporativas y normas del Sistema de gobierno corporativo"* entre las materias de evaluación del Consejo de Administración, de la Comisión Ejecutiva Delegada y de las cuatro comisiones consultivas.

3.1 BUEN GOBIERNO



BG.14. Los directivos tienen una retribución variable basada en criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno

El sistema de remuneración además de una forma de retribuir el tiempo y esfuerzo de los directivos es un instrumento para inducir decisiones que busquen el logro de los objetivos de la empresa y, de forma deseable, a los de la sociedad. Se puede afirmar que tiene una influencia directa en el comportamiento de los directivos y, por tanto, en el impacto de la compañía sobre los accionistas, empleados, proveedores, comunidades donde opera, medioambiente.

Es creciente la preocupación de las empresas, y también de los gobiernos, porque los sistemas retributivos no sólo contemplan la mejora de la situación financiera en el corto plazo, sino que actúen como instrumentos que promuevan la sostenibilidad financiera (económica), social y ambiental en el largo plazo.

La crisis financiera mundial de 2008 puso de manifiesto que los esquemas retributivos imperantes son un incentivo para la excesiva asunción de riesgos que resultaron en el rescate financiero de las empresas por parte de los estados. En consecuencia, en 2013 la UE adoptó una serie de medidas orientadas a mejorar la regulación y la estabilidad de sus instituciones financieras: se aprobó el “paquete” CRD IV compuesto por una Directiva³¹ y un Reglamento³².

En España, el Código de Buen Gobierno establece que *“la remuneración variable de los consejeros ejecutivos se debe establecer sobre la base de criterios que guarden relación con su rendimiento y con factores financieros y no financieros, que sean medibles y que promuevan la sostenibilidad y la rentabilidad de la empresa en el largo plazo”*. También señala que los componentes variables de las remuneraciones *“promuevan la sostenibilidad de la empresa e incluyan criterios no financieros que sean adecuados para la creación de valor a largo plazo, como el cumplimiento de las reglas y los procedimientos internos de la sociedad y de sus políticas para el control y gestión de riesgos”*.

El sistema de remuneración, además de una forma de retribuir el tiempo y esfuerzo de los directivos, son instrumentos para inducir decisiones que busquen el logro de los objetivos de la empresa y, de forma deseable, a los de la sociedad.

Se puede afirmar que tiene una influencia directa en el comportamiento de los directivos y por tanto en el impacto de la compañía sobre los accionistas, empleados, proveedores, comunidades donde opera, medioambiente...

³¹ [Directiva 2013/36 / UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013](#) sobre el acceso a la actividad de crédito instituciones y la supervisión prudencial de las entidades de crédito y empresas de inversión, se modifica la Directiva 2002/87 / CE y se derogan las Directivas 2006/48 / CE y 2006/49 / CE, DO 2013 L 176, p. 338.

³² [El Reglamento \(UE\) nº 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013 sobre prudenciales requisitos para las instituciones de crédito y empresas de inversión y se modifica el Reglamento \(UE\) nº 648/2012, DO 2013 L 176,](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



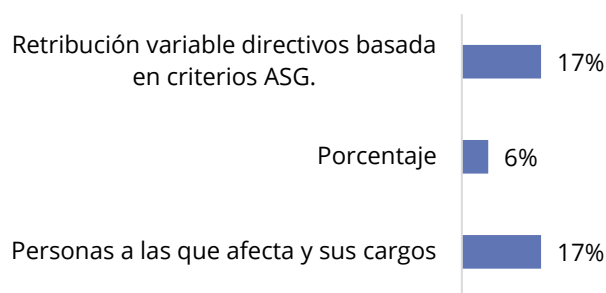
La mayoría de las empresas analizadas no contemplan aspectos no financieros en sus sistemas de retribución variable, por lo que el estímulo a la consecución de objetivos no financieros (sociales y ambientales) se ve sensiblemente mermada.

La Directiva (UE) 2017/828 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de mayo de 2017 establece en su articulado que cuando una sociedad conceda remuneración variable la política de remuneración establecerá criterios claros, completos y variados para esa concesión. Señalará los criterios de rendimiento financiero y no financiero, incluidos, en su caso, los relativos a la responsabilidad social de las empresas, explicando la forma en que contribuyen a la consecución de los objetivos establecidos en el párrafo primero, y los métodos que deben aplicarse para determinar en qué medida se han cumplido los criterios de rendimiento.

Seis son las empresas que mencionan contar con objetivos ASG en sus sistemas de retribución variable: Acciona, ACS, Enagás, Iberdrola, REC y Repsol. No obstante, la manera de informar no es similar. La mayoría indican de forma genérica los beneficiarios del sistema de retribución variable -normalmente los consejeros ejecutivos-, y únicamente ACS y Repsol señalan de modo más claro el porcentaje de dichos criterios ASG en la retribución variable: 20% en el caso de la primera y 5% en el de la segunda.

6 empresas dicen contar con objetivos sociales y medioambientales en los sistemas de retribución variable.

Gráfico 3.1.5 Nivel de cumplimiento indicadores retribución variable objetivos ASG



Fuente: Elaboración propia



MALA PRÁCTICA: Mapfre, en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los consejeros, señala que *"En cuanto a la retribución variable de los consejeros ejecutivos, una vez finalizado el ejercicio 2018 se ha procedido a determinar su cuantía sobre la base del cumplimiento del objetivo de beneficio consolidado obtenido por la Sociedad"*.



BBVA publica un documento titulado Documento Explicativo de las Retribuciones de los consejeros de BBVA 2018 de carácter informativo *"cuyo objeto es ofrecer una explicación clara y detallada de la política de remuneraciones aplicable a los miembros del Consejo de Administración"*

3.1 BUEN GOBIERNO



de BBVA, así como las retribuciones correspondientes como resultado de dicha política (...) y que debe ser leído conjuntamente con el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de BBVA".



MALA PRÁCTICA: CIE Automotive indica en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los consejeros que: "La remuneración variable del Consejero Delegado no tiene, dentro de los parámetros de cálculo, elementos no financieros como los sociales, medioambientales y de cambio climático".



BUENA PRÁCTICA: En su Informe de Sostenibilidad REC destaca que "Desde el 2015 aplica criterios ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno) para el cálculo de la retribución variable del consejero delegado y de los directivos de primer nivel".

1.3.2. Gestión de la diversidad en el Consejo de Administración

Un aspecto importante dentro del gobierno corporativo de las empresas es la composición de su consejo de administración, tanto en tamaño como en diversidad.

La cuestión de la diversidad dentro de los consejos de administración es un elemento clave que afecta al buen funcionamiento de este ya que los procesos de toma de decisiones mejoran sustancialmente con la aportación de nuevos puntos de vista. Por eso la diversidad se entiende desde un **enfoque amplio de diversidades**: de género, edad, nacionalidad, formación, experiencia o discapacidad, entre otros.

Sin embargo, el desequilibrio de la **diversidad específica de género** en los consejos de administración es una cuestión que la Comisión Europea situó como una prioridad de la Agenda Comunitaria con la publicación en 2010 de su Estrategia para la Igualdad entre Mujeres y Hombres³³ y que posteriormente fue ampliada al horizonte 2016-2019³⁴. Entre otras medidas, se planteaba como una medida voluntaria para las empresas la **promoción de las mujeres en los Consejos de Administración de las empresas cotizadas**. Ante la falta de progresos tangibles por parte de la iniciativa privada, el Parlamento Europeo presentó en noviembre de 2012 una propuesta de Directiva³⁵ para el **establecimiento de cuotas en los consejos de administración** de las grandes empresas cotizadas donde se establecía un objetivo mínimo del 40% de cada sexo entre los consejeros no ejecutivos para el año 2020. Sin embargo, en 2018 la presencia de

³³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:em0037&from=ES>

³⁴ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/strategic_engagement_en_0.pdf

³⁵ COM (2012) 614

[http://www.europarl.europa.eu/RegData/docs_autres_institutions/commission_europeenne/com/2012/0614/COM_COM\(2012\)0614_ES.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/docs_autres_institutions/commission_europeenne/com/2012/0614/COM_COM(2012)0614_ES.pdf)

3.1 BUEN GOBIERNO



mujeres en los consejos de administración de las grandes empresas cotizadas de la UE todavía se encuentra muy por debajo de este objetivo siendo el 25,3% en 2017 y del 26,7% en 2018.³⁶

La importancia de una amplia diversidad en los consejos de administración de las empresas quedó recogida en la Directiva 2014/95/UE que crea la obligación para que determinadas sociedades informen de las *"políticas de diversidad de competencias y puntos de vista que apliquen a su órgano de administración respecto a cuestiones como la edad, el sexo, la discapacidad, o la formación y experiencia profesional"*. Establece además que en caso de que la sociedad no aplicase una política de diversidad, pues no existe obligación alguna de establecerla, la declaración sobre gobernanza empresarial ha de explicar claramente el motivo por el que no se aplica.

En España, la transposición de esta directiva al marco legislativo a través de la Ley sobre información no financiera y diversidad³⁷ recoge la importancia de la diversidad en la composición del consejo de administración, dando lugar a la introducción de una modificación en la legislación mercantil (artículo 529 bis de la Ley de Sociedades de Capital). Esta modificación crea la obligación del consejo de administración *"a velar para que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad respecto a cuestiones, como la edad, el género, la discapacidad o la formación y experiencia profesionales y no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna y, en particular, que faciliten la selección de consejeras en un número que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres"*. También obliga a la empresa a informar, en el informe anual de gobierno corporativo, sobre la política de diversidad. Para ello se introduce una modificación del artículo 540.4.c por el que las empresas deberán *"aportar una descripción de la política de diversidad aplicada en relación con el consejo de administración, de dirección y de las comisiones especializadas que se constituyan en su seno, por lo que respecta a cuestiones como la edad, el género, la discapacidad o la formación y experiencia profesional de sus miembros; incluyendo sus objetivos, las medidas adoptadas, la forma en la que se han aplicado, en particular, los procedimientos para procurar incluir en el consejo de administración un número de mujeres que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres y los resultados en el período de presentación de informes, así como las medidas que, en su caso, hubiera acordado respecto de estas cuestiones la comisión de nombramientos"*. Establece igualmente que, en caso de no aplicarse una política de este tipo, se deberá ofrecer una explicación clara y motivada al respecto.

³⁶ DG Justice and Consumers database on women and men in decision-making: https://eige.europa.eu/gender-statistics/dgs/indicator/wmidm_bus_bus_wmid_comp_compbm/line

³⁷ Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

3.1 BUEN GOBIERNO



Por su parte el la Recomendación 14 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas recoge igualmente la importancia de la diversidad en el consejo de administración e indica que las sociedades han de explicitar su compromiso con una **composición diversa** del consejo de administración desde la fase inicial de selección de posibles candidatos y que, en aquellos casos en que la presencia de mujeres en los consejos de administración sea insuficiente, se incluyan objetivos concretos que la favorezcan. En este sentido señala expresamente que la política de selección de consejeros promueva el objetivo de que **en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del consejo de administración.**

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) publica anualmente un informe sobre el seguimiento de las recomendaciones del CBG que, a pesar de tener carácter voluntario, marcan las mejores prácticas de gobierno corporativo. En la última edición de este informe se indica que “la presencia femenina en los consejos de administración se ha situado en un promedio del 16 % para el año 2018, frente al 14,8 % registrado en 2017”.³⁸

En la siguiente tabla se observa que **solo 12 empresas cumplen** con el objetivo de contar, al menos, con un 30% de mujeres en el consejo de administración.

³⁸ El estudio del Observatorio de RSC incluye a ArcelorMittal que no está obligado a presentar informe de gobierno corporativo de la CNMV (esto añade 9 consejeros de los cuales 3 son mujeres). Por su parte el estudio de la CNMV incluye a Sacyr que a fecha 2018 ya no está en el IBEX 35 y no se ha considerado en el estudio del Observatorio de RSC. http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Informes/IAGC_2018.pdf

3.1 BUEN GOBIERNO



Tabla 3.1.5. Porcentaje de mujeres en los Consejos de Administración de las empresas del IBEX

35

EMPRESA	Porcentaje mujeres Consejo de Administración
Siemens-Gamesa	46,15%
REC	41,67%
Iberdrola	35,71%
Arcelormittal	33,33%
Banco Santander	33,33%
Cellnex	33,33%
Inditex	33,33%
Merlin Properties	33,33%
IAG	33,00%
Grifols	31,00%
Mediaset	30,77%
Bankinter	30,00%
30% de mujeres en el consejo (Recomendación 14)	
Mapfre	28,57%
Caixabank	27,78%
Acciona	27,27%
BBVA	26,67%
Enagás	23,08%
Indra	23,08%
Acerinox	20,00%
Aena	20,00%
Repsol	20,00%
Sabadell	20,00%
Viscofan	20,00%
Amadeus	18,18%
Endesa	18,18%
Meliá Hotels	18,18%
Telefónica	17,65%
Bankia	16,67%
ACS	16,67%
Ferrovial	16,67%
CIE Automotive	15,38%
Ence	14,29%
Inmobiliaria Colonial	9,09%
Naturgy	8,33%
Técnicas Reunidas	7,14%

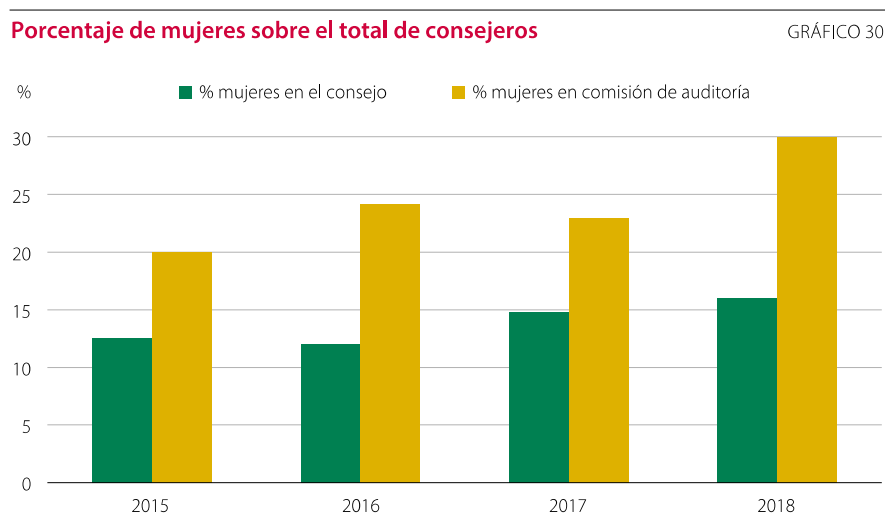
Fuente: elaboración propia

3.1 BUEN GOBIERNO

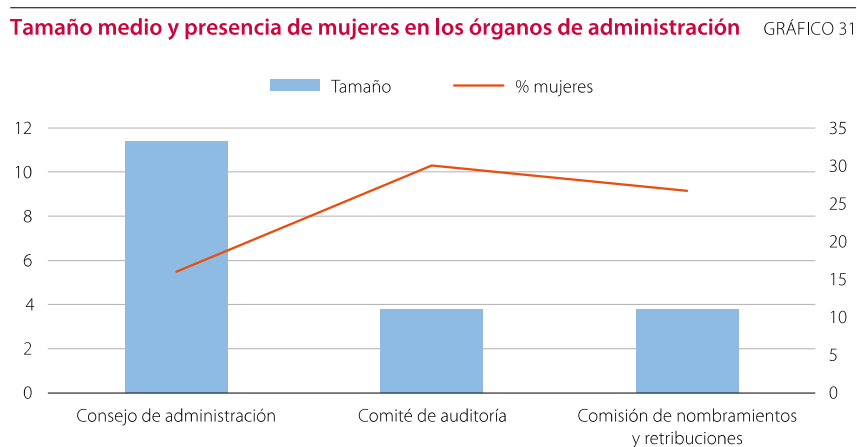


En los siguientes gráficos se muestra la evolución de la presencia femenina en los consejos y en las comisiones para el periodo 2015-2018 y el tamaño medio y porcentaje de mujeres, distinguiendo entre consejo de administración, comité de auditoría y comisión de nombramientos y retribuciones.

Gráfico 3.1.6. Porcentaje de consejeras por categoría: Ejecutivas, independientes, dominicales, otras



Fuente: IAGC de las empresas y elaboración propia.



Fuente: IAGC de las empresas y elaboración propia.

Fuente: CNMV, Informe 2018

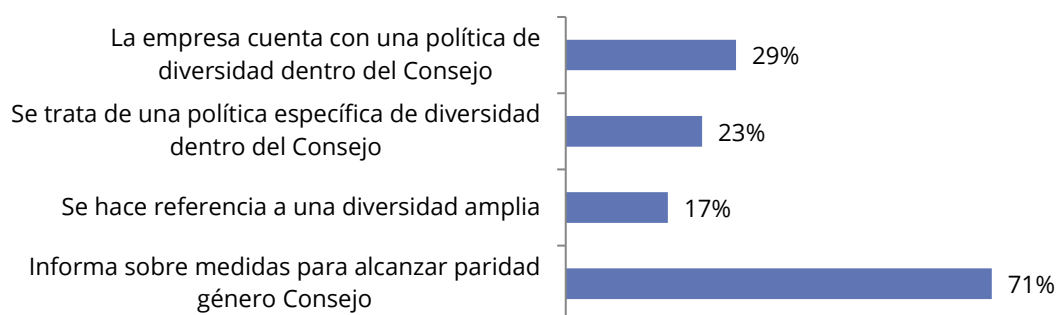
3.1 BUEN GOBIERNO



La puntuación obtenida por las empresas analizadas en materia de diversidad en el consejo tiene un promedio de **53,57 sobre 100** puntos posibles.

A continuación, se expone el nivel de cumplimiento y las conclusiones más relevantes relativas a los indicadores principales en materia de diversidad en el consejo.

Gráfico 3.1.7. Nivel de cumplimiento de indicadores de diversidad



Fuente: Elaboración propia

BG.15. La empresa cuenta con una política de diversidad dentro del Consejo

Para el análisis de este indicador se ha distinguido entre empresas que cuentan con políticas específicas y concretas de diversidad en el consejo y aquellas que sólo abordan la cuestión de la diversidad en otras políticas o documentos corporativos -generalmente la política de selección de consejeros o el reglamento del consejo-.

Atendiendo a este criterio, **8 empresas cuentan con políticas específicas de diversidad en el consejo**: Bankia, BBVA, Caixabank, IAG, Iberdrola, Inditex, REC y Telefónica. Las restantes abordan el tema de la diversidad en el marco de otros documentos.



BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola** y **REC** publican informes de diversidad e igualdad en los que se abordan cuestiones como los compromisos, avances, hitos y comparativa del sector.



MALA PRÁCTICA: **Merlín Properties**, y **Técnicas Reunidas** no tienen disponibles en la web sus políticas de selección de consejeros.

3.1 BUEN GOBIERNO



BG.16. La política comprende cuestiones como la formación y experiencia profesional, la edad, la discapacidad y el género

La Recomendación 14 del Código de Buen Gobierno subraya la importancia de que las empresas aprueben políticas de selección de consejeros "*concretas y verificables*" y, además, promueve un concepto de diversidad que incluye "*conocimientos, experiencias y género*".

34 empresas hacen referencia expresa a este concepto de diversidad tal como establece la Recomendación del Código. No obstante, **sólo 6** -Amadeus, Banco de Santander, IAG, Iberdrola, Inditex y Telefónica- **amplían su compromiso con la diversidad a otras** circunstancias tales como: raza, etnia, edad, religión, discapacidad, identidad y expresión de género, orientación sexual o clase socioeconómica.



BUENA PRÁCTICA: **Inditex** en su Política de Diversidad e Inclusión menciona expresamente: "*raza, género, identidad y expresión de género, etnia, edad, educación, clase socioeconómica, discapacidad, religión, orientación sexual*"



MALA PRÁCTICA: **CIE Automotive**, en el Reglamento del consejo, solo hace referencias genéricas a la evitación de "*sesgos implícitos que puedan implicar discriminación*".

BG.17. La empresa informa de medidas para procurar incluir en el consejo de administración un número de mujeres que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres

Ante la insuficiente presencia de mujeres en los consejos de administración la Recomendación 14 del Código de Buen Gobierno propone que "*la política de selección de consejeros promueva el objetivo de que en el año 2020 el número de consejeras represente al menos el 30% del total de miembros del consejo de administración*".

A la hora de analizar este indicador se ha considerado que cumplen tanto las empresas cuyo consejo de administración cuenta con una presencia femenina igual o superior al 30% como aquellas que sin alcanzar ese porcentaje dan explicaciones o informan de las medidas y compromisos para alcanzarlo.



BUENA PRÁCTICA: 12 empresas del IBEX 35, tienen o superan el 30% de mujeres en el consejo de administración: **ArcelorMittal, Banco Santander, Bankinter, Cellnex, Grifols, IAG, Iberdrola, Inditex, Mediaset, Merlín Properties, REC y Siemens-Gamesa**, alcanzando el objetivo recogido en el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas para el ejercicio 2020 antes de la fecha.

3.1 BUEN GOBIERNO



25 empresas cumplen con este indicador, ya sea superando el porcentaje recomendado del 30% como dando explicaciones cuando éste no ha sido alcanzado. Son **13 las empresas** (Acciona, Acerinox, ACS, AENA, Banco Sabadell, Bankia, BBVA, Caixabank, Enagas, Indra, Repsol, Telefónica y Viscofan) que, aunque no cuentan con el 30% de mujeres en el seno de sus consejos, informan sobre las **medidas adoptadas para procurar que se equilibre la presencia de hombres y mujeres**.



BUENA PRÁCTICA: **Siemens-Gamesa** y **REC** lideran el ranking de empresas del IBEX-35 con presencia femenina en sus consejos con una 46,15% y 41,67% respectivamente.



BUENA PRÁCTICA: **Banco Santander** señala en su Informe Corporativo que *"El 26 de febrero de 2019, el consejo ha reemplazado el objetivo del 30% de presencia del género menos representado establecido en 2016 por la comisión de nombramientos, por el de alcanzar una presencia equilibrada o de igualdad de género, lo que implica una presencia de mujeres en el consejo de administración de entre el 40% y el 60% en el ejercicio 2021. El consejo ha superado el objetivo inicial, ya que actualmente las mujeres en el consejo representan un 33,3%"*.



Banco Sabadell informa de que en 2018 *"ha nombrado una Consejera durante el 2018, con categoría además de Consejera ejecutiva, lo que unido a las dos Consejeras independientes refuerza significativamente la presencia de mujeres en el Consejo de Administración"*.

10 empresas no sólo no alcanzan el porcentaje recomendado en el Código de Buen Gobierno, sino que tampoco explican en sus respectivos informes anuales de gobierno corporativo (apartado C.1.6: Cuando a pesar de las medidas que, en su caso, se hayan adoptado, sea escaso o nulo el número de consejeras, explique los motivos que lo justifiquen) las medidas adoptadas para promover la presencia de mujeres en sus consejos: Amadeus, CIE Automotive, Ence, Endesa, Ferrovial, Inmobiliaria Colonial, Mapfre, Meliá, Naturgy y Técnicas Reunidas.



MALA PRÁCTICA: El consejo de administración de **CIE Automotive** cuenta con 2 mujeres de un total de 13 consejeros (15,38%) y responde al apartado C.1.6 del Informe Anual de Gobierno Corporativo con un escueto: *"La sociedad considera suficiente el número de consejeras"*.



MALA PRÁCTICA: La representación femenina en el consejo de administración de **Endesa** es del 18,18% y responde al apartado C.1.6 del Informe Anual de Gobierno Corporativo con un lacónico: *"No aplica"*.



MALA PRÁCTICA: **Naturgy** sólo cuenta con una mujer en su consejo de administración (8,33%) y responde al apartado C.1.6 del Informe Anual de Gobierno Corporativo con un exculpatorio: *"La Comisión de Nombramientos y Retribuciones de la Compañía respeta plenamente el derecho legalmente reconocido a la representación proporcional de sus accionistas significativos"*.

1.4 Canal de denuncias

Una parte integrante de los programas anticorrupción en términos de transparencia empresarial son los **canales de denuncia internos** de la empresa, conocido en el ámbito anglosajón por la palabra *whistleblowing*³⁹. Esta herramienta, relativamente reciente y no homogéneamente difundida en las culturas empresariales contemporáneas⁴⁰, hace referencia al canal establecido por la administración de la empresa para abordar las denuncias internas de irregularidades cometidas por la empresa misma. De acuerdo con la definición de Transparencia Internacional (2009) las denuncias de irregularidades se refieren a *“la alerta emitida por un empleado, director o tercero externo, con la intención de revelar una situación de negligencia o abuso en las actividades de una organización, organismo gubernamental o empresa (o de uno de sus socios comerciales) que suponga una amenaza para el interés público, así como la integridad prestigio de la organización”*⁴¹. Para garantizar un proceso de denuncia completo se pueden destacar cuatro características del proceso: que sea confidencial, accesible, eficiente y transparente.

La información sobre los mecanismos de denuncia es importante para la protección de los consumidores, la justa competencia de mercado y la regulación apropiada de actividades financieras y no financieras. Además, permite anticipar nuevas tendencias en los riesgos y resulta una herramienta muy útil para conseguir la confianza de los trabajadores.

La dimensión interna de los canales de denuncia es particularmente importante porque los empleados en el sector privado denuncian las irregularidades por canales internos más que a las autoridades competentes externas. Según un estudio reciente sobre los empleados del sector privado estadounidense (OECD, 2016), entre los denunciantes que han reportado conductas a la oficina SEC competente más del 80% habían reportado internamente a la compañía antes de comunicarlo a la comisión.

La figura del *whistleblower* es considerada una de las principales herramientas para luchar contra la corrupción y juegan un papel fundamental en exponer el fraude, la mala gestión y otros delitos que afectan (o pueden afectar) a la salud pública, la seguridad, la integridad financiera, el medioambiente, los derechos humanos y el cumplimiento de la ley. Casos recientes han demostrado que estos actos ilícitos suelen ocurrir con más frecuencia en organizaciones cerradas y reservadas, es decir, aquellas que tienen un menor nivel de transparencia. Ejemplo destacado es el del escándalo de los “papeles de Panamá”, la filtración de millones de documentos confidenciales de la firma de abogados panameña Mossack-Fonseca, que reveló el ocultamiento de propiedades de empresas, activos, ganancias y evasión

³⁹ El uso del término español – “alertador” o “lanzador de alerta” - no está extendido, por lo cual en el informe se utilizará el término inglés “whistleblower” (persona que hace sonar un silbato).

⁴⁰ Ethics Global (2016). *Ventajas de los canales de denuncias o líneas éticas*. Ethics Global Publishing.

⁴¹ Transparencia Internacional. (2013). *International principles for whistleblower legislation*. Bruselas

3.1 BUEN GOBIERNO



tributaria tanto de representantes públicos como de personalidades de las finanzas y de los negocios⁴². El escaso nivel de transparencia y rendición de cuentas de las empresas implicadas – concretamente en relación con la declaración de activos *off-shore*– destaca el vínculo entre la debida diligencia corporativa en temas de transparencia y la ausencia de prácticas de prevención de ilícitos en la gestión de la empresa.

En la revelación de estos casos la protección de los denunciantes es esencial tanto para promocionar y facilitar las denuncias de los casos de corrupción como para mejorar el nivel de rendición de cuentas empresarial. Para que un canal de denuncias sea efectivo, es decir para que los empleados de una compañía recurran a él en caso de tener conocimiento o sospecha de una irregularidad, es imprescindible que confíen en el sistema. Una de las claves para lograr esta confianza es garantizar al denunciante una protección real y eficaz frente a las posibles consecuencias negativas derivadas de su delación⁴³.

En el análisis de las medidas adoptadas por varios gobiernos para promocionar unos sistemas de denuncia eficaces en el sector privado hay dos dimensiones para considerar: la legislación nacional (regulación) y la legislación de gobierno corporativo (autorregulación). A nivel de regulación, los avances en esta materia se han concentrado básicamente en la protección del denunciante.

Probablemente han sido las **organizaciones internacionales** las que más han atendido esta cuestión en la última década y han proliferado convenciones y protocolos junto a otros instrumentos de *soft-law*, tanto a nivel internacional como a nivel regional. Han surgido estándares en temas de protección del denunciante en documentos internacionalmente reconocidos como, por ejemplo, la *Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción* (UNCAC) y la *Convención anti-cohecho de la OCDE*. Asimismo, el Consejo de Europa reconoce la importancia fundamental de la denuncia de irregularidades, así como el de la transparencia empresarial, para la prevención de delitos⁴⁴. Sin embargo, la OCDE (2016) reporta que, a nivel global, solo el 61% de las empresas cuentan con políticas internas sobre la protección de los *whistleblowers*⁴⁵.

Estados Unidos es, seguramente, el país más innovador en relación con las leyes sobre *whistleblowing*. Para combatir la corrupción y el fraude el Congreso ha desarrollado varios marcos legales que fomentan el reporte de los actos empresariales ilícitos por parte de los denunciantes a cambio de recompensas monetarias. Como resultado de significativos casos de fraude en el mercado financiero que ocurrieron a finales de los años 90 y que implicaron a compañías como Enron, Worldcom, Adelphi y otras empresas del sector privado, en 2002 se

⁴² <http://www.elconfidencial.com/economia/papeles-panama>

⁴³ OECD. (2011). *G20 Anti-Corruption Action Plan Protection of Whistleblowers*. Paris: OECD Publishing

⁴⁴ Consejo de Europa. (2014). *Protection of whistleblowers*. Bruselas: Consejo de Europa.

⁴⁵ OECD. (2016). *Committing to Effective Whistleblower Protection*. Paris: OECD Publishing.

3.1 BUEN GOBIERNO



aprobó la *Sarbanes-Oxley Act* (SOX) que, entre las varias dimensiones incluidas, destaca la creación de nuevas leyes sobre el *whistleblowing*⁴⁶.

En general, la situación varía mucho de estado a estado dentro de la **Unión Europea** y el desarrollo funcional de los canales de denuncia no ha ido acompañado, en la mayoría de los casos, del correspondiente desarrollo legislativo. A diferencia de Estados Unidos, en Europa los canales de denuncia no se encuentran regulados de manera expresa. Evaluaciones recientes sobre el estatus de la protección de los *whistleblowers* en los estados miembros muestran como la mayoría de los Estados Miembros no tienen regulación específica sobre este tema. Con muy contadas excepciones, casi todas en el ámbito anglosajón, la regulación del *whistleblowing* ha sido parcial y sectorial y casi nunca abordada de manera específica sino de forma tangencial a otras cuestiones. Está permitido que las empresas creen estos canales y protocolos de comunicación de denuncias, pero quedan reducidos a una serie de recomendaciones realizadas por las autoridades de control de protección de datos⁴⁷. En los casos donde sí hay protección, las disposiciones tienden a ser muy aisladas en los diferentes contextos nacionales. Algunos estados ya han regulado niveles de protección en las leyes anti-corrupción, en las de servicio público o en otras en leyes que tratan de trabajo o criminalidad, pero dejando vacíos legales significativos. La figura del *whistleblower* ya existe en países que sí tienen protección al denunciante como Bélgica, Francia, Noruega, Rumanía, Holanda o Reino Unido; y está próximo a aprobarse en Alemania, Suiza y Eslovenia. Algunos legisladores nacionales, entre los que destaca Italia, han impulsado la implantación efectiva de estos mecanismos. El decreto legislativo 231 italiano (2001) prevé la posibilidad de que una empresa no resulte responsable de las infracciones cometidas en su beneficio si previamente había adoptado protocolos y modelos de gestión idóneos para prevenirlas. Como parte de estos modelos de prevención, los procedimientos de denuncia aparecen expresamente mencionados⁴⁸. Otro ejemplo destacado es la promulgación en noviembre 2016 por el parlamento francés de las nuevas medidas de protección para los denunciantes, que incluyen estándares europeos la protección contra la represalia para empleados en el sector privado, el derecho de reportar irregularidades y la obligación para las empresas con más de 50 empleados a establecer canales internos de denuncia.

En octubre de 2019 se aprobó la **Directiva relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión**⁴⁹. En dicha normativa se incluyen elementos esenciales destinados a que los diferentes Estados adopten unas normas efectivas y equilibradas que protejan a los denunciantes legítimos, a la vez que proporciona medidas de salvaguarda y compromiso para quienes se hayan visto perjudicados por información inexacta

⁴⁶ Johnson, R. (2003). *Whistle-blowing: when it works – and why*. Boulder.

⁴⁷ Salvador, A. (2017). *Canales de denuncias*. Madrid: GP Compliance.

⁴⁸ Moreno, B. G. (2015). *Whistleblowing y canales institucionales de denuncia*. Valencia: UCLM.

⁴⁹ Directiva 2019/1937 de 23 de octubre de 2019 (<https://www.boe.es/doue/2019/305/L00017-00056.pdf>)

3.1 BUEN GOBIERNO



o falsa. Un aspecto importante que recoge la directiva es que el ámbito de protección se aplicará a informantes empleados tanto del sector público como del sector privado.

El escenario en **España** ha cambiado con la entrada en vigor de la nueva LO 2/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, que deroga y sustituye la anterior LO 15/1999 de Protección de Datos Personales. La nueva LOPD desarrolla normativamente y complementa en algunos aspectos el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos. Una de las novedades más llamativas es que por primera vez se regulan de forma específica los tratamientos de datos efectuados en el marco de los mecanismos de "*whistleblowing*".

Para el caso español, la importancia de estos canales de denuncia interna reside en el hecho de que pueden constituir un eximente de la responsabilidad penal de las personas jurídicas de conformidad con lo establecido en el artículo 31 bis del Código Penal, siempre que se hayan adoptado en el marco de modelos de organización y gestión que incluyan medidas de vigilancia y control con el objetivo de prevenir el riesgo o evitar la comisión de hechos delictivos. A raíz de la modificación del Código Penal (LO 1/2015) muchas grandes empresas han implementado modelos de prevención como posible causa de exención o limitación de la responsabilidad penal, que incluyen canales de denuncias internos para informar de posibles riesgos o irregularidades. Antes de la entrada en vigor de la nueva LOPD no se permitía la presentación de denuncias anónimas a través de los sistemas de denuncias internas, pero el artículo 24.1 establece que será lícita la creación y mantenimiento de sistemas de información a través de los cuales pueda ponerse en conocimiento, incluso anónimamente, la comisión de actos o conductas que pudieran resultar contrarios a la ley. Por otro lado, en septiembre 2016, el Grupo Parlamentario Ciudadanos registró una Proposición de Ley Integral de Lucha contra la Corrupción y Protección de los Denunciantes, el Pleno acordó tramitarla en febrero de 2017 y las enmiendas se presentaron en noviembre de ese mismo año, pero desde entonces está "congelada" en la Comisión Constitucional del Congreso.

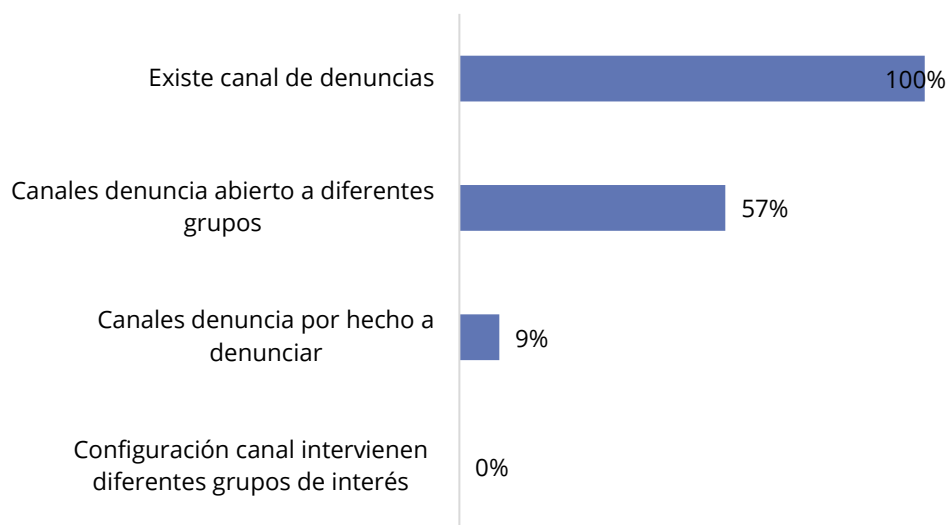
La puntuación obtenida por las empresas analizadas respecto a la información sobre sus canales de denuncia tiene un promedio de **38,78 sobre 100** puntos posibles.

Sigue información sobre el nivel de cumplimiento y las conclusiones más relevantes relativas a los indicadores principales en relación con los canales de denuncia.

3.1 BUEN GOBIERNO



Gráfico 3.1.8. Nivel de cumplimiento de canales de denuncia



Fuente: Elaboración propia

BG.18. La empresa informa de la existencia de un canal de denuncias

Para que un canal de denuncias corporativo pueda efectivamente desarrollar su papel de identificación y corrección de irregularidades es necesario que la empresa divulgue suficientemente el sistema y que proporcione la debida información a los trabajadores.

La totalidad de las **35 empresas del Ibex expresan la existencia de un canal de denuncia interno** de la empresa, normalmente dentro de sus Códigos Éticos. Sin embargo, hay diferencias notables entre las empresas en cuanto a las características de estos canales.

Así, podemos establecer diferencias entre los canales de denuncia en base a los destinatarios o en función del hecho a denunciar.

Normalmente, el canal debe estar dirigido a todos los empleados de la organización, de cualquier nivel del organigrama, pero algunas empresas lo amplían y lo ponen a disposición de otros grupos de interés. **21 empresas cuentan con canales abiertos a otros grupos de interés**, aunque se trata de un único canal para todos en muchos de los casos: Acciona, Acerinox, ACS, ArcelorMittal, Bankia, Banco Santander, BBVA, Enagás, Endesa, Ferrovial, Grifols, Iberdrola, Inditex, Indra, Mapfre, Meliá, REC, Repsol, Siemens-Gamesa, Técnicas Reunidas y Telefónica.

3.1 BUEN GOBIERNO



BUENA PRÁCTICA: **REC** publica un Informe Ejecutivo Anual de Gestión del Código Ético que "recoge las circunstancias acaecidas en relación al sistema corporativo de gestión de la ética del Grupo Red Eléctrica en el ejercicio 2018".



BUENA PRÁCTICA: **Banco de Santander, Iberdrola y Telefónica** cuentan con canales de denuncia específicos en función del grupo de interés, ya sean empleados, proveedores o accionistas.



MALA PRÁCTICA: 14 empresas tienen un canal de denuncias exclusivo para sus empleados: **AENA, Amadeus, Banco Sabadell, Bankinter, Caixabank, Cellnex, CIE Automotive, Ence, IAG, Inmobiliaria Colonial, Mediaset, Melin Properties, Naturgy y Viscofan**

Pueden también establecerse diferencias entre los canales de denuncia **en función del tipo de hecho a denunciar**. La mayoría de las empresas cuentan con un único canal donde denunciar y reclamar las cuestiones relacionadas con los aspectos descritos en el código ético. Sin embargo, hay **3 empresas que cuentan con canales de denuncia diferenciados en función del hecho a denunciar**: Estas empresas son: REC, Repsol y Mapfre (aunque esta última solo para empleados).



BUENA PRÁCTICA: **Repsol** tiene un de Canal de Ética y Cumplimiento y Mecanismos operacionales para comunidades. El primero es para cuestiones éticas, relacionadas con corrupción o cualquier cuestión que tenga que ver con el incumplimiento del código, el segundo tiene que ver con cuestiones de derechos humanos o medioambiente a nivel local. Además, en el Código Ético recoge los órganos o canales a través de los cuales dirigir quejas o preguntas clasificados por temáticas.



MAPFRE informa que cuenta con 2 canales diferenciados para Denuncias Financieras y Contables y otro para Consultas y Denuncias Éticas, pero ambos solo se encuentran disponibles solo para empleados.

3.1 BUEN GOBIERNO



BG.19. En la configuración del canal de denuncias han intervenido al menos un grupo de interés

Un aspecto importante para que un canal de denuncia sea efectivo tiene que ver con el diseño e implantación de este. Así contar con la visión de otros grupos de interés en el propio diseño del canal es un elemento deseable, en especial el del principal grupo de interés de la empresa que son sus trabajadores.

En nuestro análisis **ninguna empresa** aporta información relativa a si han intervenido otros grupos de interés en la configuración del canal de denuncia.

Ninguna empresa informa si en la configuración del canal de denuncias han intervenido otros grupos de interés.



MALA PRÁCTICA: **Ninguna empresa** informa sobre la participación de los grupos de interés, especialmente los empleados, en la configuración y el diseño del canal de denuncias.

Por otro lado, **4 empresas informan sobre cómo sensibilizan y fomentan la figura del denunciante:** Banco Santander, Iberdrola, Indra y Mediaset.



BUENA PRÁCTICA: **Mediaset** informa de que "*Semestralmente, un pop-up recuerda a todos los empleados y colaboradores que trabajan en el entorno de Mediaset España que tienen a su disposición esta herramienta (el canal de denuncias)*".



BUENA PRÁCTICA: El Informe Anual de **Banco Santander** recoge que en 2018 se han puesto en marcha "*varias iniciativas para animar a las personas a hablar claro, creando nuevas formas de proteger la confidencialidad y el anonimato de los denunciantes*" y que se ha trabajado en un proyecto para desarrollar un único canal ético a través del cual los empleados pueden comunicar infracciones del código de conducta, que será gestionado por una entidad externa independiente para "*garantizar la confidencialidad y el anonimato del denunciante*".

3.1 BUEN GOBIERNO



Gráfico 3.1.9. Nivel de cumplimiento de canales de denuncia



Fuente: Elaboración propia

BG.20. El canal de denuncias establece la prohibición de represalias.

Una condición imprescindible para asegurar la transparencia y el correcto funcionamiento del canal de denuncias es la **prohibición de represalias**. Normalmente este compromiso se encuentra contemplado dentro de los códigos de conducta, aunque hay algunas empresas que tienen reglamentos específicos del canal de denuncia.

31 empresas garantizan que no se tomarán represalias hacia las personas que hayan denunciado a través de los canales habilitados. No obstante, ACS y Bankia, no emplean la palabra "represalia" empleando otras construcciones como "consecuencias negativas o adversas". En **4 empresas** no se ha encontrado evidencias, ni en los códigos de conducta ni en otros documentos de reporte, de una prohibición expresa que garantice que no se tomarán represalias contra los denunciantes. Estas empresas son: Amadeus, Caixabank, Telefónica y Viscofan.



BUENA PRÁCTICA: Banco de Santander, en su Código General de Conducta, declara expresamente que: *"Queda rigurosamente prohibido adoptar medida alguna contra un empleado del Grupo que constituya una represalia o cualquier tipo de consecuencia negativa por haber formulado una denuncia"*.

3.1 BUEN GOBIERNO



ACS y Bankia no emplean específicamente la palabra “represalia” sino que usan otras construcciones como “consecuencias negativas” o “consecuencias adversas”.

BG.21. La empresa informa y forma a todos los empleados sobre la existencia y finalidad del canal de denuncias, su funcionamiento y la garantía de confidencialidad de los datos del denunciante

Una de las principales claves de la efectividad de un canal de denuncias reside en la **comunicación y formación** a los empleados sobre la existencia del canal, su funcionamiento (forma de presentar la denuncia, plazos de resolución, órganos de investigación y resolución de las denuncias, accesible para todo el personal, etc...), y los derechos que les asisten (garantía de confidencialidad de los datos del denunciante, prohibición de represalias, protección de datos personales). La transparencia en la información y el establecimiento de una cultura corporativa de protección del denunciante son dos elementos claves para fomentar el uso del canal.

La información y formación sobre este mecanismo de denuncia no solo se debería realizar en el momento de su implantación sino también posteriormente, a modo de comunicaciones y recordatorios sobre la finalidad y accesibilidad al mismo.

Habitualmente, el compromiso genérico de información y formación sobre el canal de denuncia se encuentra recogido en los códigos de conducta. Sin embargo, la información pública que aportan las empresas sobre esta cuestión en las memorias de sostenibilidad es poco concreta, sin entrar en los detalles de contenidos y número de horas.

24 empresas reportan sobre la realización de campañas informativas y acciones de formación en materia de ética o en relación con el código de conducta, pero no todas informan de manera específica sobre formación sobre el funcionamiento del canal de denuncias. De éstas, solo se ha detectado

5 empresas que refieren datos sobre la formación específica en el canal de denuncia y sus procedimientos: Acciona, AENA, Caixabank, CIE Automotive y Enagás.

Solo 5 empresas del IBEX 35 informan sobre planes de formación específicos del canal de denuncias



BUENA PRÁCTICA: **Acciona** subraya en la Memoria de Sostenibilidad que *“Los mensajes recibidos en el Canal Ético se mantienen al alza como consecuencia de una comunicación más amplia con los empleados y una mayor concienciación (...) En 2018 se han continuado realizando dos actividades de formación. Por un lado, 436 directivos y gerentes fueron formados en el Curso de Anticorrupción. Por otro, 2.965 empleados siguieron el curso del Código de Conducta, disponible en 7 idiomas. Actualmente 9.143 trabajadores han sido ya formados. Con carácter presencial, en junio se impartió,*

3.1 BUEN GOBIERNO



con la ayuda de un despacho de abogados de prestigio, un seminario sobre "Desarrollo internacional de negocio y corrupción" y "La labor de comunicación tanto sobre en el Código de Conducta, como sobre temas relacionados con su cumplimiento ha implicado la publicación de 23 comunicaciones internas".



BUENA PRÁCTICA: **CIE Automotive** informa que "durante el ejercicio 2018 ha aprovechado el despliegue global de las Jornadas RSC para insistir en el cumplimiento del mismo, recordando que (la empresa) dispone de un Canal Ético que es responsabilidad de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa, bajo la gestión colegiada de la dirección corporativa de los departamentos de RRHH, Cumplimiento y Asesoría Jurídica, para que cualquier empleado del grupo pueda formular denuncias sobre cuestiones ligadas al incumplimiento de las pautas de conducta indicadas".



BUENA PRÁCTICA: **Enagás** destaca en su Informe Anual que "entre los aspectos mejor valorados en la encuesta de opinión dirigida a los profesionales realizada en 2018 se encuentra el conocimiento por parte de los profesionales sobre la existencia del Canal Ético para denunciar conductas inadecuadas sin temor a represalias. Esto demuestra el entendimiento de los principios y pautas de comportamiento esperados".



BUENA PRÁCTICA: **AENA** señala que "En el Consejo de Administración celebrado el 24 de julio de 2018, los Consejeros pusieron de relieve la importancia no solo de que todos los empleados conociesen esta política y el Código de conducta, sino también de que se facilitase la formación adecuada (...) se han establecido de manera periódica programas de formación on-line para todos los empleados de la compañía y Consejeros, consistentes en la realización de un curso, accesible a través de la Intranet corporativa, cuyos objetivos son prevenir o mitigar el riesgo de comisión de actuaciones delictivas en AENA y dar a conocer el Código de conducta y el Canal de denuncias de la compañía".

El resto de las empresas no hacen referencia a planes de formación sobre el código ético o de conducta o sobre el canal de denuncias.



Acerinox, en el Informe de Sostenibilidad, indica que "La compañía informa regularmente a su equipo humano sobre temas relevantes y de interés de la organización, a través de boletines, comunicados impresos o a través del correo electrónico, o bien, a través del llamado Portal del Empleado", sin mayor precisión o detalle.



MALA PRÁCTICA: **Inmobiliaria Colonial**, en su Informe Anual Integrado, señala que "El Código Ético está a disposición de todos los empleados a través de la Intranet de compañía, a fin de que pueda ser consultado en cualquier momento. Asimismo, con motivo de cada nueva contratación, se hace entrega del Código Ético al nuevo empleado", pero no se hace ninguna mención a campañas o actividades de formación.

3.1 BUEN GOBIERNO



BG.22. Se informa del procedimiento de investigación y respuesta: Plazos, órgano instructor, órgano de decisión.

14 empresas aportan información del procedimiento de la investigación y de los plazos de respuesta de las denuncias que se han realizado a través de los canales de denuncias habilitados: Acciona, ACS, AENA, ArcelorMittal, Bankinter, Caixabank, Cellnex, CIE Automotive, Inditex, Indra, Mapfre, Meliá, Merlín Properties. y REC.

En general la información sobre el procedimiento del funcionamiento del canal de denuncia se encuentra en el código de conducta. Sin embargo **6 empresas** -ACS, ArcelorMittal, Cellnex, CIE Automotive, Inditex, Indra y Meliá- cuentan con **documentos específicos relativos a los procedimientos de los canales de denuncia.**



BUENA PRÁCTICA: **Meliá Hotels** tiene aprobado y hace público un extenso documento sobre el procedimiento de denuncia e investigación con mucho detalle sobre el trámite del expediente, responsabilidades, plazos y régimen sancionador.



BUENA PRÁCTICA: **CIE Automotive** publica en su web el Reglamento del Canal Ético donde se informa sobre los objetivos, alcance, diferentes responsabilidades y el tratamiento de las denuncias.

Un elemento clave para la confiabilidad del mecanismo del canal de denuncias es asegurar la objetividad y transparencia en la investigación y en la resolución de las denuncias. Por este motivo es recomendable que exista una separación orgánica entre las personas encargadas de la investigación (el instructor del procedimiento) y las personas encargadas de la resolución de la denuncia.

Son 12 las empresas que aportan información relativa a quién instruye la investigación de la denuncia y quién es el órgano que se encarga de su resolución. Estas empresas son: Acciona, AENA, ArcelorMittal, Bankinter, Caixabank, CIE Automotive, Inditex, Indra, Mediaset, Meliá, Merlín Properties y REC.



BUENA PRÁCTICA: **Bankinter** indica en su “Código de ética profesional” que la División de Auditoría es el órgano encargado de llevar a cabo las investigaciones, para lo que podrá recabar y solicitar la colaboración, información y documentación que considere oportuna de cualquier área, división o sociedad del Grupo. El Comité de Prevención Penal y Ética Profesional analiza el informe final y propone sanciones.

3.1 BUEN GOBIERNO



Para el resto de las empresas no se ha encontrado información relativa a esta cuestión o no se identifica claramente la separación de la instrucción y de la resolución de las denuncias.



MALA PRÁCTICA: La Unidad de Cumplimiento Normativo de **Inmobiliaria Colonial** conoce y resuelve las denuncias.



BBVA señala que el Comité de Gestión de la Integridad Corporativa tiene como *"misión fundamental es velar por una aplicación homogénea del Código en BBVA"*.

BG.23. La gestión del canal de denuncias es externa.

También relacionado con la objetividad y transparencia del canal de denuncias, es recomendable la externalización del servicio de denuncias, con lo que se dotaría a este mecanismo de una mayor imparcialidad.

Siete empresas disponen de canales de denuncia gestionados por un tercero externo independiente: ArcelorMittal, Bankia, Endesa, Grifols, IAG, Repsol y Siemens-Gamesa.

Estos gestores reciben las denuncias a través de plataformas online independientes de las webs corporativas y garantizan la confidencialidad y el anonimato del denunciante.

Tabla 3.1.6. Empresas y su correspondiente gestor externo del canal de denuncias

EMPRESA	GESTOR DEL CANAL ÉTICO
ARCELORMITTAL	ETHICSPPOINT
BANKIA	PWC
ENDESA	ETHICSPPOINT
GRIFOLS	ETHICSPPOINT
IAG	ETHICSPPOINT/ SAFECALL
REPSOL	ETHICSPPOINT
SIEMENS-GAMESA	BKMS

Fuente: elaboración propia

BG.24. Existe un régimen disciplinario ante incumplimientos

La eficacia del mecanismo de denuncia dependerá también de la existencia de un régimen disciplinario aplicable tanto a las infracciones demostradas tras una investigación como en relación con el incumplimiento de la obligación de informar cuando se tenga conocimiento de conductas que infrinjan las leyes, las normativas o códigos internos de la empresa.

9 empresas indican dentro de sus códigos éticos la **obligación genérica de informar a través del canal** cuando se tenga conocimiento de conductas que infrinjan la normativa interna y externa de la empresa: Acciona, Acerinox, Bankia, Bankinter, Cellnex, Ence, Ferrovial, Mediaset y Merlín Properties. No obstante, 2 empresas -Ence y Cellnex- indican de manera concreta la **obligación expresa de informar**.



BUENA PRÁCTICA: **Ence** indica expresamente en su Código de conducta que "*Todos los empleados, directivos y administradores están obligados a notificar cualquier infracción o supuesta infracción de la Ley o de las normas estipuladas en el presente Código*" y en el anexo Documento de adhesión al código se señala que "*Entiendo que tengo la responsabilidad de notificar cualquier acción o actividad que pudiere considerarse como ilegal o poco ética o que constituyere una violación real o posible del Código*".



Aunque en su Código de conducta **Grifols** no menciona específicamente la obligación de informar ante la sospecha o conocimiento de comportamientos contrarios al mismo, hay una constante alusión al genérico deber de "*reportar las conductas inapropiadas*".

Finalmente, y sobre si la empresa cuenta con un **régimen disciplinario que sancione la obligación de informar**, solamente Cellnex publica su sistema disciplinario y hace referencia expresa a sanciones ajustadas a lo previsto en los convenios colectivos aplicables.



BUENA PRÁCTICA: **Cellnex** hace público su Sistema disciplinario donde se señala que: "*se impone el deber de todos los trabajadores y directivos de informar y denunciar, a través de los procedimientos establecidos en el Canal de Denuncias implantado en nuestra organización, los posibles riesgos o incumplimientos de la Ley, del Código Ético, de cualquier otra normativa interna o protocolo de actuación implantado por Cellnex y/o de cualquier actuación que pudiera ser considerada antijurídica o delictiva*".



El Código Ético de **Bankinter** indica la aplicación del procedimiento sancionador en caso de incumplimientos de las normas recogidas en el mismo y señala que dicho procedimiento está descrito en el Anexo I, pero que no está publicado.

3.1 BUEN GOBIERNO



BG.25. La empresa informa de las denuncias recibidas al menos por: tipo de denuncia, origen de denuncia, periodo objeto de estudio, región.

El establecimiento de unos mecanismos de denuncia eficientes y que respetan a la figura del denunciante es una condición necesaria pero no suficiente para asegurar unos resultados efectivos. Es igualmente importante la rendición de cuentas sobre el funcionamiento del canal de denuncias y la información que la empresa aporta sobre el mismo. Por lo tanto, para que se valore como un buen ejercicio de rendición de cuentas no es suficiente con indicar que se cuenta con un canal de denuncia, cómo se gestiona y de quién depende, sino que se debe aportar información cuantitativa desglosada sobre el número de denuncias recibidas durante el periodo, tipología de estas, países en las que se han producido, tratamiento, resultados del tratamiento y las medidas adoptadas.

En el análisis de las empresas del IBEX 35, **17 empresas** aportan algún tipo de información sobre las denuncias recibidas, en general sólo desglosadas por **tipología**: AENA, Acciona, Acerinox, ACS, Banco Santander, Bankia, Inmobiliaria. Colonial, Enagás, Endesa, Ferrovial, Grifols, Mapfre, Meliá, Merlín Properties., Naturgy, REC, Telefónica.



BUENA PRÁCTICA: REC publica un Informe Ejecutivo Anual de Gestión del Código Ético 2018 donde se detalla el número de denuncias recibidas, su naturaleza y resolución. En 2018 se formularon 21 consultas y 7 denuncias de las cuales 3 han sido archivadas, 3 están en fase de tramitación y 1 ha dado lugar a la puesta en marcha de acciones correctivas (materia de seguridad laboral).

Por otro lado, de éstas 17 empresas, **2 informan que no han recibido ninguna comunicación a través de los canales de denuncia**: Inmobiliaria. Colonial y Merlín Properties. Llama la atención en ambos casos que en todo un ejercicio no se haya recibido ninguna comunicación, lo que podría estar indicando que el sistema no está siendo efectivo por alguno de los elementos analizados previamente. Por ejemplo, puede ser que exista un desconocimiento por parte de empleados sobre la existencia del canal o que se desconfíe de la confidencialidad y protección en caso de comunicar una denuncia.



Inmobiliaria. Colonial y Merlín Properties informan que en 2018 no han recibido ninguna denuncia a través de los canales establecidos. Puede indicar que el mecanismo no está siendo efectivo.

3.1 BUEN GOBIERNO



En lo que respecta a la **rendición de cuentas sobre el uso del canal** de denuncias lo más habitual es facilitar la información de manera agregada, sin ningún tipo de desglose o con un desglose pobre y parcial. Solamente tres empresas -ACS, Endesa y REC- facilitan alguna información desglosada sobre las denuncias recibidas.



BUENA PRÁCTICA: **ACS** desglosa para cada división del grupo el número de denuncias, el país, la tipología, la resolución y el plazo.

Por último, además de informar sobre las denuncias recibidas de forma desglosada, es recomendable conocer cuál ha sido el tratamiento que se les han dado: **4 empresas aportan información sobre el tratamiento de las denuncias recibidas**. Estas empresas son: ACS, Enagás, Endesa REC.



BUENA PRÁCTICA: **Enagás** informa de que en 2018 se han recibido 5 comunicaciones, 2 sobre irregularidades en un proceso de compras que han sido desestimadas y 3 de carácter interno: una, relativa a un incumplimiento relacionado con fraude y/o delitos económicos, que ha sido desestimada tras una investigación y toma de medidas de vigilancia; otra relativa a un posible *mobbing*, que ha sido desestimada por falta de pruebas; y una última denuncia de carácter anónimo y no fundamentada que ha sido desestimada.



Telefónica facilita alguna información, aunque poco detallada, sobre el tratamiento y resultado de las denuncias: *"Entre las medidas adoptadas como consecuencia de las denuncias fundadas, hubo 167 extinciones del contrato de trabajo"*.

1.5 Lobby y puertas giratorias

La dimensión de lobby e incidencia se divide a su vez en dos subdimensiones: Lobby y Puertas giratorias. Puertas giratorias obtiene una puntuación promedio de 16,43 sobre 100, más baja que Lobby, que obtiene la valoración de 17,70 sobre 100.

1.5.1 Lobby

De acuerdo con Transparencia Internacional *"Lobby puede definirse como cualquier comunicación directa o indirecta con agentes públicos, decisores públicos o representantes políticos con la finalidad de influenciar la toma de decisión pública, desarrollada por o en"*

3.1 BUEN GOBIERNO



*nombre de un grupo organizado*⁵⁰. El lobby es una actividad legítima y necesaria para la calidad de la democracia ya que gracias a ella se aportan distintos puntos de vista y criterios que, de otra forma, serían complicados de conocer para el legislador. Sin duda juega un papel relevante dentro del proceso democrático, en especial en el desarrollo y la implementación de políticas públicas, debido a la fuerte influencia que puede tener en los procesos de toma de decisiones sobre asuntos públicos.

Es por ello que existen una serie de riesgos de corrupción asociados al lobby como por ejemplo la financiación de partidos políticos para obtener regulaciones favorables en una determinada materia, las puertas giratorias -que suponen el paso de profesionales entre sector público y privado con el fin de rentabilizar su período como servidor público en beneficio de la empresa privada para la que presta servicios posteriormente- o la manipulación en la redacción de pliegos de contratos públicos para favorecer a uno de los licitantes. Estas situaciones dificultan en gran medida que los ciudadanos accedan a información sobre quiénes ejercen el lobby, a través de qué canales, a qué representantes públicos se dirigen y cuáles son sus objetivos.

Mientras que Estados Unidos reguló la actividad lobbista ya en 1946, la regulación de estos aspectos en el continente europeo aún se encuentra en una fase bastante inicial. En 2015, tan sólo 20 países del mundo contaban con regulación del ejercicio de lobby⁵¹, entre ellos diez europeos: Alemania, Austria, Eslovenia, Francia, Hungría, Irlanda, Lituania, Macedonia, Polonia y el Reino Unido. Sin embargo, se percibe gran heterogeneidad entre estas normas, tanto en lo relativo a su calidad como a su alcance, y también en cuanto a su grado de ejecución. El futuro desarrollo reglamentario ha de ir orientado a favorecer la igualdad de acceso en los procesos de toma de decisiones a través de distintos mecanismos de participación democrática directa, garantizar la transparencia acerca del impacto que la actividad de lobby produce en los procesos de toma de decisiones políticas y establecer mecanismos específicos de prevención y detección de conflictos de intereses.

En las últimas dos décadas, el aumento de poder político de las instituciones europeas ha convertido a Bruselas en un centro muy destacado de formulación de políticas, lo que atrae a importantes lobbies corporativos que representan mayoritariamente a asociaciones sectoriales y corporaciones privadas. Se han tomado algunas medidas para tratar de mejorar la rendición de cuentas en este sentido, entre las que destaca la introducción del Registro de transparencia de la UE⁵², dirigido conjuntamente por la Comisión y el Parlamento Europeos pero que tiene el inconveniente de ser voluntario. Actualmente este registro cuenta con más de 11.600 registros, de los que más de 5.700 son lobbies corporativos profesionales y algo más de 3.000 son ONG.

⁵⁰ [Glosario de Transparency International](#)

⁵¹ [Estándares Internacionales para la regulación del lobby. Hacia una mayor transparencia, integridad y participación.](#) Lobbyingtransparency.net

⁵² [Registro de Transparencia de la UE](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



Sin embargo, datos como los que aporta un informe publicado por Transparency International UE⁵³ muestran que hay mucho camino por recorrer hasta llegar a una práctica de lobby íntegra y transparente en las instituciones europeas. Así, por ejemplo, al analizar las trayectorias profesionales de **antiguos funcionarios de la UE se descubrió que el 30% de los miembros del Parlamento Europeo que abandonaron la política comenzaron a trabajar para organizaciones de lobby en el propio ámbito de la UE.**

A nivel nacional la situación del lobby no está regulada, algo que, junto a la multitud de casos de corrupción que han salido a la luz en los últimos años y que involucran a entidades públicas y corporaciones privadas, ha provocado que la palabra lobby tenga una connotación negativa, llegando a asimilarse con el tráfico de influencias. Para tratar de reducir la opacidad que hasta la fecha envuelve la actividad del lobby en España y mejorar la percepción ciudadana al respecto se han puesto en marcha varias iniciativas tanto a nivel estatal como a nivel autonómico y local.

Uno de los aspectos más criticados de la esperada Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, fue precisamente la ausencia de regulación de lobby en la misma. Sin embargo, un año después, la Generalitat de Cataluña aprobaba su propia ley autonómica⁵⁴ e incluía en la misma la creación de un Registro de lobbies. Castilla La Mancha aprobó en 2017 su ley de Transparencia y Buen Gobierno⁵⁵, que incluye la regulación de los grupos de presión que deberán estar registrados en la región, y que aborda aspectos como gastos en publicidad, contratos de la Administración regional, relación de vehículos oficiales y régimen de sanciones que incluso recoge la posibilidad de inhabilitar a altos cargos.

En la misma línea, aunque de carácter voluntario y gratuito, en marzo de 2016, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) puso en marcha su Registro de Grupos de Interés⁵⁶, cuya inscripción supone la adhesión a un decálogo de buenas prácticas en la relación con el sector público y más específicamente con la CNMC. **Es reseñable que hasta la fecha tan sólo tres empresas del IBEX 35 se han inscrito a dicho registro: Telefónica, Cellnex, Red Eléctrica de España.**

Destacan también dos iniciativas legislativas recientes: por una parte el Partido Popular ha presentado una proposición de ley para modificar el reglamento del Congreso con el objetivo de regular los lobbies y aumentar la transparencia de las relaciones entre los miembros de la cámara y los distintos grupos de interés a través de un registro público y de medidas como la

⁵³ <http://transparency.eu/wp-content/uploads/2017/01/Access-all-areas.pdf>

⁵⁴ <http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/6780/1395384.pdf>

⁵⁵ [Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha](#)

⁵⁶ [Registro de Grupos de interés de la CNMC](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



creación de un código de conducta al que deberán someterse los lobistas y el establecimiento de un catálogo de sanciones en casos de incumplimiento⁵⁷.

En línea con esto, el Informe sobre Prevención de la corrupción respecto de parlamentarios, jueces y fiscales en España del Grupo de Estados contra la Corrupción (GRECO), publicado en enero de 2018, determina que, en ausencia de unas reglas concretas sobre cómo interactúan los parlamentarios con los grupos de presión y otros terceros que tratan de influir en el proceso legislativo, la recomendación ii se ha aplicado parcialmente. Aunque ven como algo positivo el intento de regulación de grupos de interés que se está realizando, creen que este, aunque llegue a materializarse, tiene un alcance menor que plantea como principal medida de esta reforma la creación de un registro de grupos de interés, mientras que la propuesta del GRECO busca analizar la conducta de los miembros del Parlamento en relación con cualquier persona u organización que intenten influir sobre ellos en sus decisiones en el órgano legislativo⁵⁸.

Además, entre las recomendaciones dirigidas a los parlamentarios cabe destacar que se incluya información sobre las empresas en las que los parlamentarios tienen acciones o participaciones, los regalos que reciben, los viajes a los que son invitados, los tipos de interés que pagan por sus hipotecas y sus ingresos por actividades complementarias, como dietas y compensaciones.

Aunque tradicionalmente la actividad de lobby ha sido desarrollada en España principalmente por organizaciones sindicales y empresariales/sectoriales que tienen relaciones bastante institucionalizadas con el Gobierno, hay una tendencia cada vez mayor, especialmente por parte de grandes corporaciones privadas, a llevar a cabo su propio lobby en vez de recurrir a la representación de terceros. En un contexto de ausencia de legislación resulta especialmente importante la autorregulación de estas empresas a través la aprobación de un Código de conducta del lobista, que establezca las pautas de actuación marcadas por la compañía en su representación frente a terceros, formación específica sobre los riesgos asociados a esta actividad dirigida a las personas encargadas, así como unos mecanismos de control y seguimiento apropiados.

Mención especial merece un aspecto vinculado en buena medida a la actividad de lobby como son las puertas giratorias, práctica habitual entre las empresas del IBEX 35 y más llamativo en el caso de sectores como energía o finanzas donde los nombre de ex cargos políticos (Ministros, Secretarios de Estado, Comisarios de la UE) son más que frecuentes en la composición de sus Consejos de Administración y, en muchos casos, sin tan siquiera establecer un periodo de tiempo mínimo entre el paso de sector público a sector privado. También son reseñables los abundantes casos encontrados de Abogados del Estado en excedencia que, tras

⁵⁷ [Ver noticia completa \(Expansión\)](#)

⁵⁸ [Cuarta Ronda – Evaluación España \(GRECO – 2018\)](#)

3.1 BUEN GOBIERNO

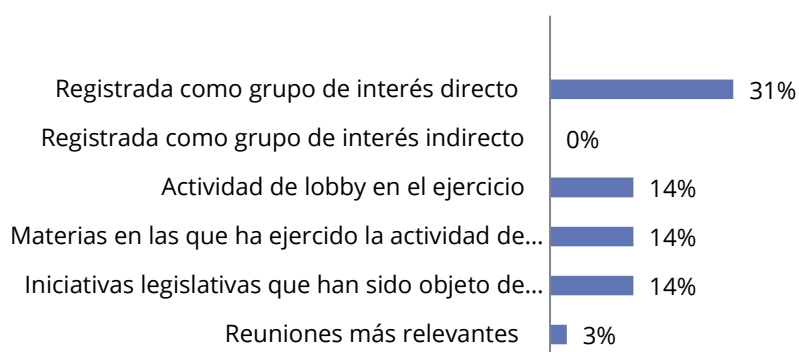


su paso por las instituciones públicas, actualmente han pasado a formar parte de Consejos de Administración de grandes empresas cotizadas. Según un análisis reciente en base a los datos del ejercicio 2016, 58 ex altos cargos trabajan para sociedades pertenecientes al Ibex 35, que destinan más de 18 millones de euros a su retribución como miembros de sus Consejos de Administración⁵⁹.

14 empresas no informan sobre si están o no registradas como grupo de interés en algún registro público,

A través de consultas a los registros se ha verificado, que sí lo están.

Gráfico 3.1.10. Nivel de cumplimiento de indicadores de lobby



Fuente: Elaboración propia

BG.26. La empresa informa si está registrada como grupo de interés directo en alguna institución pública (ej. Unión Europea, CNMC, USA)

Un total de **11 empresas informan estar registradas como grupo de interés en alguna institución pública**, principalmente el Registro de Transparencia de la UE: Acciona, Amadeus, ArcelorMittal, Bankia, Caixabank, Enagás, Endesa, Iberdrola, Indra, Repsol y Telefónica.

Por otro lado, **14 empresas no aportan ningún tipo de información** sobre si están o no registradas en algún registro público a pesar de haberse confirmado, a través de la consulta directa en las bases públicas de los propios registros, que sí lo están.

⁵⁹ Análisis realizado por Público. [Ver infografía.](#)

3.1 BUEN GOBIERNO



BUENA PRÁCTICA: En relación con las actividades de lobby, **Endesa** informa de su inscripción desde 2011 en el Registro de Transparencia de la UE y en su web indica que: *"El diálogo institucional de las asociaciones empresariales en las que Endesa participó en 2018 se centró, entre otros, en el apoyo a los procesos de consulta y desarrollo normativo en los siguientes ámbitos: Regulación energética, dirigida al desarrollo del modelo energético o que afecta a las actividades de generación, distribución o suministro eléctrico. Las cuotas abonadas por Endesa en 2018 a asociaciones que tienen entre sus funciones el apoyo en estas cuestiones han ascendido a 2,82 millones de euros"*.



BUENA PRÁCTICA: Tres empresas informan de su inscripción en registros de grupos de interés de otros países: **ArcelorMittal** (EE. UU y Brasil), **Iberdrola** (EE. UU) y **Repsol** (EE. UU y Canadá).



MALA PRÁCTICA: Empresas de las que se ha verificado su inclusión en algún registro pero que no informan de ello:

- Registro de transparencia de la UE: **AENA**, **Acerinox**, **Banco Santander**, **BBVA Banco Sabadell**, **Ferrovial**, **IAG**, **Mapfre**, **Mediaset**, **Naturgy** y **Técnicas Reunidas**
- Registro de transparencia de la UE y Registro de Grupos de interés de CNMC: **REC** y **Cellnex**
- Registro en EE.UU.: **Grifols**



MALA PRÁCTICA: Según la plataforma Lobbyfacts en 2018 **Banco de Santander** mantuvo 21 reuniones con representantes de la Comisión Europea (incluidos los comisarios Arias Cañete, Moscovici y Moedas), **BBVA** 11 y **Naturgy** 3.

Y finalmente **10 empresas que no informan sobre si están o no registradas** y de las que no se ha encontrado registro en los portales públicos de transparencia: ACS, Bankinter, CIE Automotiva, Inmobiliaria Colonial, Ence, Inditex, Meliá, Merlin Properties, Siemens-Gamesa y Viscofán.



En su Informe de Sostenibilidad **Ence** indica que: *"mantiene una relación directa con las principales administraciones públicas de referencia para su sector (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, Ministerio para la Transición Ecológica, Dirección General de Política Energética y Minas, Comisión Nacional de la Energía)"*.

De aquellas que aportan información sobre su registro en algún portal de transparencia, únicamente **5 detallan la actividad de lobby** que llevaron a cabo a lo largo del ejercicio: Acciona, Amadeus, Caixabank, Endesa y Mediaset, que informan tanto de las **materias** como de las **iniciativas legislativas** que han sido objeto de seguimiento. No obstante, sólo Acciona reporta sobre las **reuniones más relevantes mantenidas en su actividad de lobby**.

3.1 BUEN GOBIERNO



BUENA PRÁCTICA: **Acciona** explica que las materias en las que centró sus esfuerzos en materia de lobby durante 2018 fueron energía, infraestructuras, aguas y servicios, y dentro de éstas se centró en iniciativas legislativas relacionadas con parámetros retributivos de las energías renovables, los peajes de electricidad, el servicio de interrumpibilidad de potencia y la planificación energética; la elaboración de la Ley de Cambio Climático y Transición Energética; la Hoja de ruta de la UE para la descarbonización en 2050 y el Reglamento del Sector Ferroviario

Del total de empresas analizadas, **solo 1 empresa informa sobre un sistema interno de gestión de lobby**: Amadeus.



BUENA PRÁCTICA: **Amadeus** informa sobre la existencia de una Política de Contribuciones Benéficas, Contribuciones a grupos políticos y Política de lobbying. No obstante, no se ha podido verificar el acceso a la misma.



BUENA PRÁCTICA: El Código ético de **Enagás** indica que: *"En su diálogo con las administraciones públicas, Enagás se comportará de acuerdo a lo establecido en el Code of Conduct of the EU Transparency Register"* y establece que la relación con las administraciones públicas y sus representantes *"es responsabilidad de personas de la compañía formalmente autorizadas"*. Para ello la empresa tienen establecido un procedimiento que garantiza la trazabilidad de las decisiones, lo que supone la conservación de la información intercambiada y guardar registro de las decisiones tomadas, elaborando actas tras las reuniones. Además, se determina que, preferiblemente, a las reuniones acudirán, cuando menos, dos representantes de la compañía.

Por último, **24 empresas** informan de las **asociaciones o patronales** a las que pertenecen y que representan sus intereses empresariales en la esfera pública: Acciona, Acerinox, ACS, Amadeus, ArcelorMittal, Bankia, Caixabank, CIE Automotive, Enagás, Ence, Endesa, Ferrovial, Grifols, IAG, Iberdrola, Inditex, Indra, Mapfre, Mediaset, Meliá, Naturgy, REC, Técnicas reunidas y Telefónica.



BUENA PRÁCTICA: **Naturgy** informa de que *"colabora activamente en prestigiosas instituciones sectoriales y empresariales, de ámbito nacional e internacional, a las que aporta su experiencia, su conocimiento y sus recursos"*, formando parte de los órganos de gobierno de las patronales del sector eléctrico (Unesa) y del sector del gas (Sedigas), de la Cámara de Comercio Internacional y del Club Español de la Energía" y participando de forma activa en asociaciones, ferias nacionales e internacionales en materia de gestión de la cadena de suministro.



1.5.2 Puertas Giratorias

Se define como puertas giratorias aquel fenómeno que hace referencia al *"movimiento de profesionales que pasan a trabajar en el sector público al sector privado y viceversa, aprovechándose, por ejemplo, de la experiencia y contactos adquiridos durante su cargo público para poner al servicio de su nuevo empleador"*⁶⁰. Aunque el fenómeno de las puertas giratorias puede darse en dos direcciones, este análisis se ocupa especialmente de aquella práctica que se da desde puestos de gobierno hacia el sector privado. Es el caso de oficiales públicos (elegidos o designados) y de funcionarios públicos que se mueven hacia posiciones más lucrativas dentro del sector privado donde pueden utilizar su experiencia en la administración pública y sus conexiones para beneficio del nuevo empleador.

Para intentar poner coto a este tipo de conductas se han ido introduciendo normativas tendentes a acotar y limitar las puertas giratorias en numerosos países, entre ellos España. Sin embargo, y tal y como establece la Fundación Hay Derecho, *"conviene advertir que toda regulación que aborde este fenómeno debe de tener en cuenta que conviene mantener un difícil equilibrio entre: (1) la atracción de talento hacia el sector público y (2) evitar la corrupción, los conflictos de intereses y el tráfico de influencias durante el ejercicio del cargo público y en su posterior vuelta al sector privado"*⁶¹.

En España, el fenómeno de las puertas giratorias en el ámbito estatal está reglamentado por la **Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado**, centrada sobre todo en las condiciones de la salida hacia el sector privado y estableciendo limitaciones para el ejercicio de actividades privadas durante un periodo de tiempo determinado con posterioridad al cese del alto cargo. Es lo que se denomina "periodo de enfriamiento" (o *"cooling off period"* en terminología anglosajona) que queda establecido en dos años⁶².

En el panorama comparado, y atendiendo a la encuesta que la OCDE envía a sus países miembros para conocer cómo gestionan los conflictos de interés de sus cargos públicos, lo primero que conviene destacar es que según el estudio *Governement at a Glance* de 2015 21 de 32 países miembros de la OCDE (un 65,6%) aplican un periodo de enfriamiento a determinados cargos públicos que oscila entre 1 o 2 años y los 5 años (en el caso de los funcionarios alemanes). Por el contrario, países como Bélgica, Suecia, Holanda o Nueva Zelanda

⁶⁰ Transparency International, *Reglamentar el fenómeno de las puertas giratorias*, Documento de trabajo nº 06/2010 (Disponible en:

https://www.transparency.org/whatwedo/publication/documento_de_trabajo_06_2010_reglamentar_el_fenomeno_de_las_puertas_girator)

⁶¹ Hay Derecho, [Estudio sobre las puertas giratorias en la Administración General del Estado y el papel de la Oficina de Conflictos de Interés](#), marzo 2017.

⁶² Ibid, p. 46.

3.1 BUEN GOBIERNO



no fijan ningún periodo de incompatibilidad para cualquier cargo público que se incorpore al sector privado.

En España, tal y como sigue el informe de Hay Derecho, *"ni los asesores políticos (salvo que sean alto cargo, es decir, de Director General en adelante) ni los funcionarios que no sean alto cargo tienen ningún tipo de restricción para incorporarse al sector privado. Solo si los asesores políticos (por ejemplo, jefes de gabinete de ministros) o los funcionarios ostentan un alto cargo les son de aplicación las reglas generales que se aplican a todos ellos; pero es por su condición de alto cargo, no por su condición de asesor político o funcionario"*⁶³.

Las empresas pueden adoptar dos posturas para limitar o tratar de corregir el fenómeno de las puertas giratorias. Por un lado, pueden **establecer la prohibición de contratar a personas que hayan ocupado altos cargos en el gobierno o en la administración pública** con competencias que puedan afectar a sus intereses, como es el caso de Acerinox. O bien pueden fijar criterios limitativos en la contratación, como por ejemplo el establecimiento de plazos desde el cese en la función pública o determinar las tareas a desempeñar para evitar conflicto de intereses. En cualquiera de los casos la empresa debería aportar información sobre los procedimientos con los que cuenta para dar fe del cumplimiento de dichos criterios.



BUENA PRÁCTICA: La Política de selección de consejeros de **Acerinox** establece que: *"No se propondrán como candidatos a consejero a quienes se encuentren incurso en una causa legal de prohibición o incompatibilidad para el desempeño de su cargo, así como las siguientes: a) Las personas que hubieran desempeñado altos cargos en las Administraciones o empresas Públicas españolas o en los gobiernos nacionales o autonómicos que puedan resultar legalmente incompatibles con el desempeño de las funciones de consejero en una sociedad cotizada, conforme a la legislación estatal o autonómica española. También se entenderá que concurre esta causa cuando, aun sin impedimento legal, la proximidad con las funciones públicas desempeñadas por el candidato pudiera desmerecer el buen nombre y la imparcialidad de los órganos de gobierno de Acerinox una vez nombrado"*.

Son **6** las empresas que de manera concreta y específica **expresan esta limitación por referencia a lo establecido en la ley 3/2015**, que señala un "periodo de enfriamiento" de 2 años: Ence, Endesa, Iberdrola, Mediaset, Merlin Properties y Siemens-Gamesa. El resto de las empresas sólo hacen menciones genéricas a *"los supuestos de incompatibilidad legalmente establecidos"* o, incluso, no hacen mención alguna a éstas en sus políticas de selección de consejeros o en sus reglamentos.

⁶³ Ibid, p. 47

3.1 BUEN GOBIERNO



En su Política Anti-corrupción [ArcelorMittal](#) reconoce que: *"El reclutamiento de un funcionario del gobierno, un antiguo funcionario de gobierno o un pariente de un funcionario de gobierno podría considerarse como un favor o una ventaja que podría constituir un soborno y/o podría crear un conflicto de intereses. Este tipo de conflicto de interés puede perjudicar la toma de decisiones de una persona o poner en peligro su reputación y la de ArcelorMittal. Para asegurar que los conflictos de interés puedan ser mitigados, deben ser identificados en una etapa temprana del proceso de reclutamiento"*.



BUENA PRÁCTICA: El Reglamento del Consejo de administración de [Merlín Properties](#) establece que: *"Los miembros del Consejo de Administración estarán sujetos, en la medida que les sea aplicable, a la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas, a la Ley 3/2015, de 30 de marzo reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado, y demás normativa en materia de incompatibilidades."*



MALA PRÁCTICA: No se ha encontrado evidencia en las políticas de selección de consejeros de [IAG](#) y [Viscofan](#) de mención a supuestos de incompatibilidad de los consejeros.



MALA PRÁCTICA: No se ha encontrado evidencia en el Reglamento del Consejo de Administración de [Meliá Hotels](#) de mención a supuestos de incompatibilidad de los consejeros.

Ninguna empresa va más allá y fija criterios en la contratación para impedir que se dé el fenómeno de las puertas giratorias

17 empresas cuentan con ex altos cargos públicos en el consejo y/o en la alta dirección (ej: funcionarios Banco de España, CNMC...) o con personas que hubiesen ocupado un cargo político durante los últimos 10 años.



MALA PRÁCTICA: [Banco Santander](#) cuenta en su consejo con D^a. Belén Romana García -directora general de Política Económica y directora general del Tesoro del Ministerio de Economía, consejera del Banco de España y de la CNMV, consejera del Instituto de Crédito Oficial y presidenta ejecutiva de la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A. (SAREB) hasta enero 2015- y con D. Jaime Pérez Renovales -subsecretario de la Presidencia (2011-2015).



MALA PRÁCTICA: [Naturgy](#) y [Mediaset](#) han compartido en su consejo de administración la representación de Cristina Garmendia, que ocupó el cargo de Ministra de Ciencia e Innovación hasta el año 2011. El nombramiento en Naturgy se produjo en 2015 (hasta 27/06/2018) y en Mediaset en 2017.

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE

La puntuación obtenida por las empresas analizadas en el área de fiscalidad responsable tiene un promedio de 25,88 puntos sobre 100 posibles. Se trata de la tercera área con una valoración más baja de todas las analizadas en el presente estudio.

El área de Fiscalidad Responsable obtiene una puntuación de 25,88 puntos sobre 100 y es la tercera área con peor valoración de todas las analizadas en el presente estudio.

Tabla 3.2.1. Empresas mejor y peor posicionadas en el área de fiscalidad responsable

EMPRESA	POSICIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
BANCO SANTANDER	1	71,00
INDRA	2	68,75
REPSOL	3	62,25
ENDESA	4	59,00
RED ELÉCTRICA	5	57,00
MEDIASET	6	56,67
ACCIONA	30	0,00
ARCELORMITTAL	31	0,00
GRIFOLS	32	0,00
IAG	33	0,00
NATURGY	34	0,00
SIEMENS-GAMESA	35	0,00

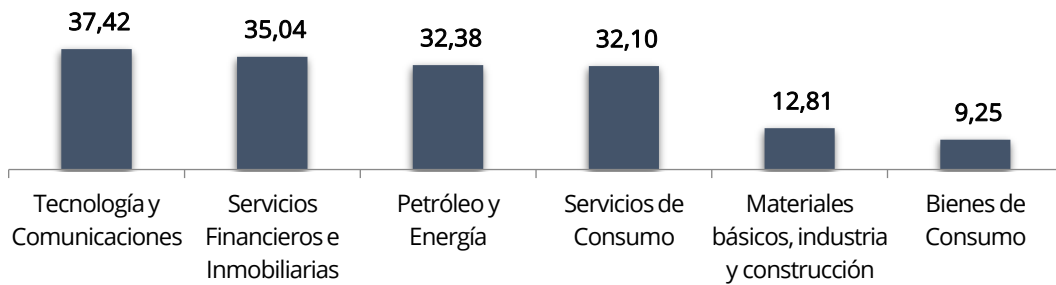
Fuente: Elaboración propia

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



El sector mejor posicionado es el de Petróleo y Energía y Servicios Financieros e Inmobiliarias con una valoración media de 37,42 y 35,04 puntos, respectivamente. Entre las causas está una mayor presión del regulador para que los Bancos y las empresas extractivas faciliten información sobre su operativa en paraísos fiscales y la reciente obligación impuesta a los Bancos para que a través del informe bancario anual publiquen información del margen bruto, beneficios, impuestos y número de empleados, en todos los países en donde operan. Los sectores con menor puntuación son el de Bienes de Consumo y Materiales Básicos, Industria y con una valoración media de 9,25 y 12,81 respectivamente. Las empresas de estos sectores están ampliamente internacionalizadas.

Gráfico. 3.2.1. Puntuación por sectores en el área de fiscalidad responsable



Fuente: Elaboración propia

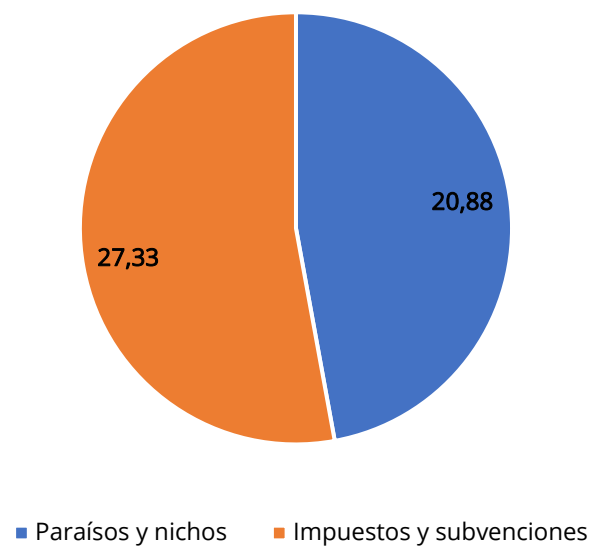
3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



Dentro de Fiscalidad Responsable se han analizado un total de 31 indicadores distribuidos en 2 dimensiones y 7 subdimensiones. Las dimensiones son **paraísos y nichos fiscales e impuestos y subvenciones**.

La dimensión que tiene la peor puntuación es “Paraísos y nichos fiscales” con 20,88 puntos sobre 100 posibles, seguida de “impuestos y subvenciones” con un promedio de 27,33 sobre 100.

Gráfico 3.2.2. Puntuación por dimensión en el área de fiscalidad responsable



Fuente: Elaboración propia



1. CONTEXTO

Existe una estrecha relación entre la operativa a través de paraísos fiscales y la actividades ilícitas y derivadas de prácticas corruptas o malas prácticas mercantiles, cada vez mayor el número de investigaciones que establecen una relación entre fiscalidad y derechos humanos, y más concretamente que consideran el impacto de la política fiscal y tributaria en el disfrute de los derechos humanos de las personas que viven en la pobreza⁶⁴. El informe de la Relatoría Especial de Naciones Unidas sobre Extrema Pobreza y Derechos Humanos (2014), en el cual se ha analizado la política fiscal y política tributaria como determinantes fundamentales en el goce de los derechos humanos, ha arrojado luz sobre las formas en que las prácticas de las empresas – como la evasión y elusión tributarias, y otras prácticas similares – quiebran su responsabilidad de respetar los derechos humanos en la medida que estas actividades desfinancian los servicios públicos, y tienen un efecto negativo sobre los recursos potenciales dedicados a la realización de estos derechos. Las investigaciones apuntan a que bajos niveles de ingreso fiscales nacionales, en particular, podrían ser un obstáculo importante para el cumplimiento de la obligación del Estado de garantizar los derechos humanos⁶⁵.

La capacidad de las administraciones públicas en desarrollar políticas públicas que busquen garantizar los derechos de las personas requiere de recursos. En la medida que una empresa no informa sobre su aportación a los mismos, o que utilice estrategias de ingeniería fiscal para evitar cargas impositivas proporcionales a sus operaciones e ingresos en los distintos países, no puede asegurarse que su comportamiento con la sociedad, personas e instituciones de estos países sea responsable. Para ello ya hace tiempo que se demanda que la información sobre impuestos se realice país por país y con un desglose adecuado del tipo de impuesto. Esto cobra especial relevancia en aquellos casos en que las empresas deben pagar impuestos especiales por la explotación de recursos naturales.

La Comisión Europea también señala que las prácticas de planificación fiscal agresiva, que las más de las veces emplean las grandes empresas multinacionales, inciden de manera particularmente negativa en la posición competitiva de las pequeñas y medianas empresas, ya que estas no pueden permitirse los elevados gastos de honorarios de consultoría relacionados con dichas soluciones fiscales.

Por otro lado, los temas de fiscalidad responsable están siendo ubicados en las agendas, tanto públicas como privadas, de la Responsabilidad Social. Hoy parece incuestionable relacionar la fiscalidad con la responsabilidad social. Así es apuntado desde la Comisión Europea en la Comunicación sobre la Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas (COM (2011) 681 final) que señala las empresas deberían trabajar por

⁶⁴ Véase, Informe de la Relatora Especial sobre la extrema pobreza y los derechos humanos, [A/HRC/26/28](#) o International Bar Association, Tax Abuses, Poverty and Human Rights - [IBAHRI Task Force report](#) (2014)

⁶⁵ http://www.elespanol.com/economia/20160118/95490466_0.html

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



implementar una buena gobernanza fiscal y a difundir la información relativa a la implementación de las normas sobre buena gobernanza fiscal.

Por su parte, la OCDE en sus líneas directrices para empresas multinacionales (2011) dedica el capítulo IX a las cuestiones relacionadas con la tributación. Señala textualmente que “Es importante que las empresas contribuyan a las finanzas públicas de los países anfitriones cumpliendo puntualmente con sus obligaciones tributarias. Concretamente, las empresas deberán cumplir con la letra y con el espíritu de las leyes y regulaciones tributarias de los países en los que operan. Cumplir con el espíritu de la ley significa entender y respetar la intención del legislador”. Por otro lado, señala que las empresas deberán considerar el gobierno fiscal y la disciplina tributaria como elementos importantes de sus mecanismos de control y de sus sistemas de gestión de riesgos en sentido amplio.

En el escenario nacional, **la estrategia de RSE aprobada en octubre de 2014 por el consejo de ministros señala entre sus medidas y objetivos promover la fiscalidad responsable “una actuación fiscal ejemplar, que reduzca las estrategias de evasión fiscal y la competencia desleal en este ámbito, garantizando tanto el cumplimiento de la normativa, como el comportamiento socialmente responsable”** (Meys, 2014). La Ley de Información No Financiera y Diversidad aprobada en diciembre de 2018 establece que las empresas deberán presentar información en el informe de gestión sobre los beneficios obtenidos país por país; los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas.

En definitiva, parece irrefutable que una empresa que pretenda gestionar con criterios de responsabilidad social debería no usar las diversas posibilidades de elusión fiscal, mientras existan, y, especialmente, no sacar provecho de la no regulación o regulación más laxa de los diversos países donde actúa. La RSE es el cumplimiento de normas desde el espíritu de la ley. Quién pretenda hacer RSE limitándose a cumplir la literalidad de la ley y aprovechar sus posibles escapes para operar con prácticas de elusión fiscal no estará gestionando con responsabilidad social. Aquellas empresas que dicen ser socialmente responsables tienen que hacer algo más que cumplir literalmente las normas. Deberían no utilizar sistemas legales (aunque existan) para una optimización fiscal que facilite eludir compromisos fiscales. Por otro lado, la operativa a través de estos territorios incrementa el riesgo de ocultación de fondos ilícitos o de prácticas contables que pueden afectar a la imagen fiel de la empresa y generar un perjuicio para los accionistas.

Los Gobiernos inmersos en un proceso creciente de “guerras fiscales” observan la pérdida de los ingresos fiscales derivados del impuesto de sociedades, intentan paliar esta merma a través de imponer otros gravámenes sobre resto de la economía, en la mayor parte de los casos sobre las clases trabajadoras bien directamente o a través de impuestos indirectos. Esta situación se ve agravada por la percepción de que las personas más ricas y las grandes empresas no están cumpliendo con sus obligaciones tributarias, lo que debilita aún más su credibilidad. Estas guerras fiscales se traducen en los tipos impositivos, especialmente en los

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



tributos sobre el capital y específicamente en el impuesto de sociedades. Esto se traduce en la dispersión de los tipos nominales del impuesto de sociedades en los países de la UE: desde los reducidos tipos de Bulgaria (10 %), Hungría (10,8 %) o Irlanda y Chipre (12,5 % en ambas), que contrastan con el 34,4 % de Francia o el 34 % de Bélgica (BDE, 2018).

Las conclusiones del estudio de la ONG holandesa SOMO, *Tax games: the race to the bottom*⁶⁶ (El juego de los impuestos: la carrera hacia el fondo) son preocupantes. Desde hace más de 30 años, la tendencia es firme: mientras que los impuestos sobre los beneficios a las empresas en Europa no paran de disminuir, las tasas indirectas tipo de IVA, es decir, aquellas que se cargan de manera plana independientemente del tipo de ingreso, no cejan de crecer. No sólo la sostenibilidad económica de nuestro Estado del Bienestar se encuentra en peligro, sino que existe un riesgo de caer en un sistema regresivo.

Respecto a la primera parte de la ecuación, después de establecer el tipo medio del impuesto de sociedades en Europa, el estudio de SOMO llega a la conclusión de que de seguir la tendencia a la baja actual en el año 2052 se alcanzará un tipo del 0%. En los años 80 el tipo medio se situaba en Europa por encima del 40%. Hoy no llega al 25%. De los 27 gobiernos de la UE, 12 acaban de bajar el impuesto a las empresas o lo piensan hacer en breve. Sólo dos (Grecia y Eslovenia) lo han decidido subir. Es la carrera de la mayoría de los países europeos por ver quién reduce más el impuesto de sociedades. España debido a este sistema competitivo ha ido reduciendo el tipo nominal del impuesto de sociedades hasta situarlo en un 25%. Sin embargo, **algunos países de nuestro entorno salen beneficiados de esa competencia fiscal con tipos impositivos para no residentes muy atractivos que provocan que muchas multinacionales se sitúen en ellos. Tal es el caso de Irlanda o Holanda. Se estima que los Países Bajos atraen más de 90.000 millones artificialmente de los que 7.000 se convierten en impuestos recaudados, mientras que en el caso de Irlanda lo recaudado a partir de lo pagado por estas empresas representa el 65% de su recaudación**⁶⁷. De acuerdo con una investigación realizada por Investigadores de la Universidad de Berkeley y la universidad de Copenhague estiman que **cerca del 40% de las ganancias de las multinacionales (más de \$ 650 mil millones en 2016) se trasladan a paraísos fiscales cada año**. Este cambio reduce los ingresos por impuestos a las ganancias corporativas en casi \$ 200 mil millones, lo que equivale al 10% del impuesto de sociedades a nivel global. Este estudio pone como ejemplo el caso de Google. En 2017 la subsidiaria Google Alphabet declaró \$ 23 mil millones en ingresos en Bermudas, una pequeña isla en el Atlántico donde la tasa del impuesto de sociedades es cero. De acuerdo con este estudio se estima que España dejó de recaudar en 2017 la cantidad de 3.700 millones de euros⁶⁸. La Comisión Europea (2017) estima que la pérdida de ingresos como consecuencia del

⁶⁶ <http://www.eurodad.org/tax-games-2017>

⁶⁷ <https://magnet.xataka.com/preguntas-no-tan-frecuentes/cuanto-dinero-pierde-cada-pais-al-ano-a-causa-paraisos-fiscales-este-mapa-te-cuenta>

⁶⁸ <https://missingprofits.world/>

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



traslado de beneficios oscila entre los 50.000 y los 70.000 millones de euros⁶⁹, el equivalente al 17% de los ingresos por concepto de impuesto de sociedades. De acuerdo con la Comisión Europea, la erosión de la base imponible que sufren las arcas de los distintos países obliga a las administraciones a incrementar los ingresos recaudados en concepto de otros impuestos a fin de conseguir equilibrar los recursos disponibles.

Por otro lado, la falta de acuerdo en torno a la propia definición de “paraíso fiscal” es reveladora de la ausencia de un marco común sobre el cual emprender reformas de hondo calado. De este modo, se establece una brecha entre el discurso de lucha contra el fraude fiscal, compartido de manera prácticamente unánime, y su práctica efectiva. En ocasiones, esta brecha implica que las fórmulas contra los paraísos fiscales se limitan a tímidos acuerdos de intercambio de información, en unos parámetros claramente insuficientes para las exigencias de la sociedad civil. Estos acuerdos, si bien constituyen un primer paso, suelen ser utilizados como excusa para redefinir el propio concepto de paraíso fiscal de modo cada vez más excluyente.

Resulta preocupante que las “filtraciones” se hayan convertido en una de las principales fuentes de información significativa sobre la presencia de empresas en paraísos fiscales, ante la falta de transparencia de las propias empresas, y la ausencia de un marco regulatorio claro. Estas filtraciones, pese a su innegable utilidad social, son emitidas a costa de riesgos profesionales y personales, lo que da cuenta de la asimetría de recursos entre lobbies y sociedad civil.

Por otro lado, la existencia de paraísos fiscales y subterfugios para la evasión en el seno de la Unión Europea, tal y como se ha comentado más arriba, compromete el principio de solidaridad interterritorial, constituyéndose como una forma de “competición fiscal” o “subasta a la baja” (Eurodad, 2015). Supone una grave pérdida para la recaudación de los Estados, necesaria para sostener políticas sociales en tiempos de crisis, y repercute directamente en las condiciones de vida de las clases medias y bajas. Además, la utilización de estos esquemas por parte de las empresas multinacionales genera una desafección en el ciudadano en su papel de contribuyente y de acuerdo con la propia Comisión Europea de ruptura del contrato social.

Los últimos escándalos producto de investigaciones periodísticas como LuxLeaks, Swiss Leaks, Panama Leaks y Paradise Papers⁷⁰ se puede comprobar como estos territorios son utilizados por políticos (algunos de ellos presidentes y vicepresidentes del Gobiernos), grades personalidades del mundo de la cultura y empresas. Ello evidencia conflictos de interés que pueden desembocar en una falta de interés real por parte de los gobiernos de acabar con esta lacra.

⁶⁹ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/european-semester_thematic-factsheet_curbing-aggressive-tax-planning_es.pdf

⁷⁰ [Estos son algunos de los nombres implicados en los 'papeles del paraíso'](#)

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



También es necesario apuntar en el marco nacional la necesidad de una reforma fiscal progresiva, que permita repartir la carga impositiva de manera proporcional al ingreso. **La creciente acumulación de riqueza privada en Europa durante los últimos 40 años y el incremento de las desigualdades han desencadenado un intenso debate público sobre la equidad de los sistemas fiscales en vigor** (Comisión Europea, 2018)⁷¹. Las últimas reformas del impuesto de sociedades parecen alejarse de este objetivo, y viene a reforzar la posición de privilegio de las grandes empresas y las rentas altas. De este modo, se sitúa en la tendencia europea, que apunta a un déficit de recaudación respecto a los estratos de renta más alta. Esto a su vez está relacionado con la situación privilegiada de las rentas de capital frente a las de trabajo (que se reparte de manera desigual, privilegiando a sectores como el financiero). **La tributación al capital constituye, a nivel de la UE, el porcentaje más bajo de los ingresos fiscales (20,8%), en comparación con los impuestos sobre el trabajo (51%) y el consumo (28,5%)** (Eurostat, 2014). La pérdida de ingresos derivada de políticas fiscales regresivas supone altos costes sociales, relacionados con el incremento de la desigualdad y el deterioro de las condiciones de vida de las personas con menos recursos. En el caso español la presión fiscal se sitúa en 2018 en el 35,4% del PIB por debajo de la media de los 28 países de la UE⁷² (menos de 14 puntos comparado con Francia). A lo anterior hay que añadir que España se sitúa a la cola en tributación ambiental y lejos de la media de la UE⁷³. El peso del impuesto de sociedades sobre el total recaudado ha pasado de un 22% en 2007 a un 11,9% en 2018. En la actualidad el peso del impuesto es similar al que tenía hace 15 años⁷⁴. Pese a la recuperación de lo recaudado por impuesto de sociedades se ha incrementado en 2018, el total recaudado por este concepto supuso 24.838 millones de euros, muy lejos de lo ingresado por este concepto años atrás. Los resultados empresariales en 2018 han sido de 246.154 millones de euros. En 2007 lo ingresado por impuesto de sociedades fue de 44.823 millones de euros y los beneficios obtenidos por las empresas de 218.019 millones de euros. En términos de su peso relativo en el conjunto de los ingresos tributarios, el IS presenta una contribución modesta tanto en la media de la UE-28 como entre sus principales economías. **En España los ingresos fiscales del impuesto de sociedades están por debajo de la media europea**⁷⁵. Como se comentaba anteriormente se ha producido una progresiva reducción del tipo nominal del impuesto de sociedades que han ido acompañadas de reformas del IS que han desembocado en un complejo sistema de deducciones y exenciones que ha provocado que **los tipos efectivos en los últimos años se sitúen por debajo del 8%**⁷⁶.

71 https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/european-semester_thematic-factsheet_taxation_es_0.pdf

72 [La presión fiscal de España se reduce por primera vez desde que Rajoy es presidente](#)

73 https://cincodias.elpais.com/cincodias/2019/10/21/economia/1571674390_719448.html

74 [El gran agujero del Impuesto de Sociedades: cómo timar a la mayoría social](#)

75 <https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSerias/DocumentosOcasiones/18/Fich/do1810.pdf>

76 <https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSerias/DocumentosOcasiones/18/Fich/do1810.pdf>

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



La exigencia de responsabilidad fiscal en las diversas escalas de operación de las empresas es una condición de base para el desarrollo de políticas de lucha en el uso de fondos ilícitos, la desigualdad y la pobreza. Sin embargo, para que este proceso llegue a buen puerto, es necesaria una mayor voluntad política a nivel nacional, europea e internacional; en el sentido de garantizar un marco regulatorio claro, inclusivo y que garantice una información accesible, suficiente y de calidad. La sociedad civil debe acompañar y vigilar este proceso, cuyos contornos amenazan con diluirse en una suma de buenas intenciones.

Desde el informe que realiza el Observatorio de RSC anualmente se viene haciendo hincapié en la **especial relevancia de la transparencia en estos (y otros) asuntos, con relación a la situación económica y financiera, política, institucional y crisis de valores, en la que las intervenciones directas con dinero público, en socorro de empresas privadas continúa siendo una herramienta habitual (caso Castor, Radiales, créditos fiscales...)**. Si bien antes del comienzo de la crisis de 2008 ya se reclamaba una mayor y más rigurosa transparencia, ahora esta resulta todavía más necesaria con el fin de poder conocer el destino de estas ayudas, así como para entender la adecuación y eficacia de las decisiones en garantizar los bienes públicos, los derechos de las personas y el interés general, responsabilidad principal de las Administraciones Públicas.

Con el actual entorno económico internacional, en palabras de la Comisión Europea, con unos modelos de negocio cada vez más globalizados, móviles y digitales y con las complejas estructuras de las compañías multinacionales, se hace difícil a los Gobiernos garantizar que los ingresos de las empresas se graven en los países en los que se crea el valor.

Las diferencias de los regímenes del impuesto sobre sociedades de un Estado a otro de la UE crean las condiciones favorables para que las empresas transnacionales creen sistemas de planificación fiscal, que generalmente consisten en transferir sus beneficios a jurisdicciones de baja tributación (los llamados «regímenes fiscales preferenciales»). Esta actividad, conocida como «traslado de beneficios», redundará en detrimento del presupuesto de los Estados y contribuye a la erosión de sus bases imponibles.

Este déficit recaudatorio y redistributivo ha situado a España casi con un 30% de acuerdo con el informe publicado por la Comisión Europea en el que señala que **“Los niveles de pobreza y desigualdad salarial en España están entre los más altos de la UE”**. La Comisión Europea en su **informe sobre empleo en la UE publicado en noviembre de 2017, sitúa a España en la peor posición junto a Bulgaria, Grecia y Lituania**. Mientras que en la Unión Europea el 20% que más gana consigue cinco veces más que el 20% que menos, en España esa proporción está ligeramente por encima de seis veces y media⁷⁷. La fuerte creación de empleo de los últimos años no ha contribuido como se esperaba a limitar la desigualdad debido en gran medida a la precariedad en parte del empleo generado. Pese a que **el índice Gini (mide la desigualdad de**

⁷⁷ [Bruselas sitúa a España a la cabeza de la desigualdad por renta en la UE](#)

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



los países) de España se sitúo en 2018 en el 33,2 por encima del existente en 2009: 32⁷⁸. Una parte importante de responsabilidad en el crecimiento de las desigualdades es motivada por un sistema tributario cada vez menos progresivo.

Otra cuestión relevante es el impacto de las estrategias de elusión fiscal por parte de un conjunto de empresas falsea la competencia ya que hay un número relevante de empresas, principalmente las pymes, que no tienen acceso a las estrategias de planificación fiscal agresiva.

La actividad corrupta implica de manera especialmente relevante al sector bancario, colaborador necesario en los casos de “blanqueo” de dinero que conducen los ingresos al opaco circuito de los paraísos fiscales. La interacción entre paraísos fiscales, corrupción y blanqueo parece evidente y concluyente. Antonio Domínguez Puntas, inspector de hacienda, señala que «Es obvio que todo blanqueo se proyecta sobre un delito subyacente, pero esto no quiere decir que ese delito principal o subyacente tenga que ser también precedente al blanqueo. De la misma manera que en la lavadora de ropa existe un programa de prelavado, de esa misma forma existe una maquinaria de lavado del producto del delito, ya preparada y en marcha, que organiza todas las actuaciones necesarias para aprovechar mejor los efectos del delito principal cuando éste se cometa en tiempo posterior. En definitiva, en la mayoría de las ocasiones existe un prelavado en marcha en forma de sociedades interpuestas, testaferros, actividades lícitas de fachada, cuentas bancarias, etc., preparada para conseguir la impunidad o al menos la efectividad del producto del delito principal o subyacente».

En 2019 la OCDE ha elaborado un documento que intenta establecer un marco impositivo común para atajar el problema de la fiscalidad en el entorno de las empresas de tecnología. De acuerdo con la propia OCDE “las reglas actuales se remontan a la década de 1920 y ya no son suficientes para garantizar una asignación equitativa de los derechos fiscales en un mundo cada vez más globalizado”. La OCDE plantea una propuesta rupturista con el actual sistema fiscal: que las grandes corporaciones tributen allí donde estén sus usuarios, con independencia de que tengan presencia física en el territorio.

A nivel europeo, se ha avanzado en la consecución de una base imponible consolidada común del impuesto sobre sociedades forma parte del Plan de la Comisión Europea para lograr un sistema de imposición justo y eficaz en la Unión Europea.

Por otro lado, la Comisión Europea ha aprobado la directiva de lucha contra la elusión fiscal (ATAD). Esta directiva persigue romper con los mecanismos de asimetría híbrida son los que suelen utilizar las empresas multinacionales y entidades de otro tipo a fin de aprovechar las diferencias que existen entre dos o más países en el tratamiento fiscal de los instrumentos, organizaciones o transferencias de carácter financiero. Pese a que los aspectos vinculados con la fiscalidad están en la agenda pública, hay una fuerte oposición a alcanzar avances reales y

⁷⁸ <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9966>

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



efectivos. Durante 2019 fue rechazada la propuesta de Directiva del Parlamento y del Consejo, que modifica la de 2013 en lo que respecta a la divulgación de información relativa al impuesto de sociedades por parte de determinadas empresas y filiales, en concreto de las que facturan más de 750 millones de euros en territorio comunitario. Doce Estados miembros con su voto en contra han bloqueado la aprobación de la norma de transparencia fiscal que obligaría a las grandes empresas multinacionales a publicar el nivel de impuestos que pagan. Entre estos Estados miembros se encuentran Luxemburgo e Irlanda.

Otro aspecto relevante es la propuesta de Comisión Europea de gravar a los gigantes tecnológicos: Google, Amazon y Facebook⁷⁹. Algunos estados miembros se están anticipando en la creación de este tipo de impuestos. Es el caso de Francia que en 2018 anunció la creación del impuesto GAFA (Google, Amazon, Facebook, Apple), denominada tasa Google, con el que pretendía recaudar más de 500 millones de euros por parte de estas y otras grandes tecnológicas en 2019⁸⁰ y que consiste en gravar con un 3% la facturación de las compañías tecnológicas que operen en ese país y que tengan unos ingresos anuales superiores a 750 millones de euros. Sin embargo y ante las amenazas de imposición de aranceles por parte del gobierno estadounidense, Francia ha decidido aplazar el cobro de este impuesto en 2020⁸¹.

El escándalo de Panamá Leaks impulsó la creación de un conjunto de controles, normativas y reglamentaciones consistentes a nivel europeo. El informe de investigación sobre blanqueo de capitales y evasión fiscal redactado por el Parlamento Europeo (PE) el 8 noviembre de 2017⁸², analiza las ineficiencias del marco regulatorio europeo en el contexto del caso de los papeles de Panamá, enfocándose en el movimiento de capitales entre jurisdicciones nacionales con el objetivo de minimizar o eliminar los relativos impuestos. El informe destaca como “problema sistémico” la falta de cooperación y coordinación entre agencias e instituciones, tanto europeas como nacionales, debido a sus diferentes legislaciones sobre evasión fiscal y blanqueo de capitales.

A nivel europeo, también se han multiplicado las iniciativas ciudadanas demandando la inclusión de criterios de responsabilidad fiscal en la contratación pública. El debate conceptual en torno a la inclusión de cláusulas de responsabilidad fiscal en los contratos públicos ha pasado a una fase activa y de aplicación efectiva. Sobresale la iniciativa Tax Haven Free Cities⁸³, que cuenta hasta la fecha con la participación de varios gobiernos locales y municipales.

En el próximo año hay que prestar atención a los avances en el marco de las instituciones europeas y de la OCDE, y también será crucial el papel que asuma el Reino Unido después del Brexit.

⁷⁹ [La UE propone un impuesto para las grandes firmas tecnológicas](#)

⁸⁰ [Francia se adelanta a la UE y crea el "impuesto GAFA" para tecnológicas con el que recaudará 500 millones de euros en 2019](#)

⁸¹ https://elpais.com/economia/2020/01/21/actualidad/1579625680_682777.html

⁸² <http://www.europarl.europa.eu/cmsdata/131460/2017-11-08%20PANA%20Final%20Report.pdf>

⁸³ <http://taxhavenfree.org/>

2. RESULTADOS DEL ANÁLISIS

El presente informe analiza la fiscalidad desde una perspectiva de fiscalidad responsable y de exposición a riesgos en base a la estructura societaria de la empresa y la presencia de la misma. Desde esta perspectiva se considera relevante, en concordancia con BEPS y con las principales iniciativas en esta área, una información económica y de actividad detallada en todos los países en donde opera la empresa, especialmente en aquellos que son considerados paraísos o nichos fiscales.

Dentro de Fiscalidad Responsable se han analizado un total de 28 indicadores distribuidos en 2 dimensiones y 7 subdimensiones. Las dimensiones son **paraísos y nichos fiscales** e **impuestos y subvenciones**. Las empresas facilitan más información, aunque de una calidad baja, en el área impuestos y subvenciones con un promedio de 27,33 puntos. En el área de paraísos y nichos fiscales la puntuación obtenida es 20,88 puntos. Si bien dentro de otras áreas de la responsabilidad social, y que son analizadas en este informe, los datos e información pueden requerir de sistemas y procesos internos que permitan establecer metodologías para recopilar esa información, este aspecto no afecta a la información de tipo económico. La empresa cuenta con esa información y es una cuestión de voluntad el hacerla pública o no.

2.1 Paraísos y nichos fiscales

Los paraísos fiscales son jurisdicciones opacas donde impera el secreto en relación con las actividades que no residentes realizan en estos territorios, o dicho de otra manera dotan de impunidad a aquel que incurre en la comisión de un delito.

Es interesante observar como en la práctica la totalidad de los casos de corrupción la operativa se realiza a través de un paraíso fiscal. **El 75% de los casos de corrupción a nivel internacional se produce a través de empresas registradas en paraísos fiscales**, señala la organización Transparencia Internacional (TI)⁸⁴.

De acuerdo con un estudio del [Nacional Bureau of Economic Research \(NBER\)](#) **alrededor del 10% del PIB mundial se encuentra en paraísos fiscales**. Pero esa media oculta grandes desequilibrios según el país de referencia. Por ejemplo, se estima que los países escandinavos mantienen en suelo offshore un pequeño porcentaje de su capital nacional, mientras la mayoría de la Europa continental esconde en paraísos fiscales hasta el 15% de su riqueza. De acuerdo con este estudio España es uno de los países con mayor concentración de riqueza en

⁸⁴ [El 75 % de los casos corrupción se produce en paraísos fiscales, según TI](#)

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



el que la evasión de capital provoca mayor desigualdad. Se estima que entre el 30% y el 40% de la fortuna de los más ricos (el 0,01% de la población) permanece oculta en paraísos fiscales⁸⁵.

La OCDE por su parte estima que la pérdida recaudatoria por prácticas elusivas de las grandes empresas multinacionales asciende a entre el 4% y el 10% de la recaudación mundial por el impuesto de sociedades. Es decir, una pérdida para las arcas públicas de los países de entre 100.000 y 240.000 millones de dólares anuales⁸⁶. De acuerdo con este organismo los tipos de gravamen efectivos soportados por las grandes empresas multinacionales se estiman entre cuatro y 8,5 puntos porcentuales por debajo de aquellos soportados por empresas de similares características que operan únicamente a nivel nacional.

Otro aspecto relevante es el amplio debate, que a día de hoy no hay consenso, en relación a qué considerar paraíso fiscal. La OCDE en el informe sobre competencia fiscal perniciosa del año 1998⁸⁷, señala las siguientes características de un paraíso fiscal: Un nivel de tributación bajo o nulo; falta de transparencia, especialmente en la aplicación del sistema fiscal; falta de intercambio efectivo de información e inexistencia de actividad económica sustancial en su jurisdicción. El citado informe incluye criterios auxiliares en la identificación de paraísos fiscales: definiciones artificiales de base imponible; falta de aplicación de los criterios sobre precios de transferencia elaborados por la OCDE; existencia de exención a las rentas de fuente extranjera; la posibilidad de negociación, con las autoridades fiscales, de las condiciones de imposición o *rulings* y, la fama internacional reluciente de la jurisdicción como paraíso fiscal o la existencia de auto-publicidad o *reputation test*.

Uno de los principales métodos de elusión fiscal son las operaciones con flujos financieros a través de los denominados paraísos fiscales. No obstante, ha de recalarse que no todos los territorios así considerados tienen por qué ser paraísos fiscales “puros”.

- Los paraísos fiscales puros albergan a numerosas “empresas de buzón”, que buscan ventajas fiscales, jurídicas y ausencia de transparencia. Este régimen tributario favorable se aplica a los ciudadanos y empresas no residentes que se domicilien a efectos fiscales en el mismo. Típicamente estas ventajas consisten en una exención total o una reducción muy significativa en el pago de los principales impuestos.
- Por otro lado, existen zonas de baja tributación, que gravan beneficios y rentas del capital de una manera reducida para no residentes.
- Por último, están los denominados nichos fiscales, que bajo determinadas condiciones permiten una tributación extremadamente baja, aunque la tributación habitual sea normal. Estas condiciones o excepciones con frecuencia están diseñadas deliberadamente para ciertos tipos de actividades corporativas que pueden ser

⁸⁵ [Las grandes fortunas españolas ocultan en paraísos fiscales el 12% del PIB](#)

⁸⁶ [La OCDE lanza el mayor plan contra el abuso fiscal de las multinacionales](#)

⁸⁷ <http://www.oecd.org/tax/transparency/44430243.pdf>

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



empleadas por multinacionales para reducir considerablemente su carga impositiva total. Ejemplos de estos nichos fiscales pueden ser Irlanda o Luxemburgo.

Un avance considerable con respecto a la lucha contra los fenómenos de blanqueo de capitales y de evasión fiscal fue impulsado por la misma Comisión Europea el 5 diciembre de 2017. En esta fecha, la primera lista de “jurisdicciones fiscales no cooperativas” fue aprobada por los estados miembros, con tres objetivos principales: transparencia, competencia fiscal leal y actividad económica real. Los criterios utilizados para completar la lista están relacionados, entre otros factores, al nivel nacional de transparencia fiscal, al sistema tributario nacional y a la adopción de las medidas BEPS de la OECD. El primer objetivo de esta iniciativa sigue la táctica del *namning and shaming*, para que esos países sientan el peso del coste reputacional asociado a facilitar la evasión fiscal. Pero la inclusión en esa lista comporta otras desventajas: los países señalados no podrán recibir fondos europeos, y se estrechará la vigilancia sobre los particulares y empresas que operen en ellos. Sin embargo, casos sonados no aparecen en el listado. Es el caso de Suiza, considerado paraíso fiscal desde principios del siglo pasado y con casi dos billones de euros de fortunas extranjeras, y no están Bermudas ni las islas del Canal de la Mancha, reconocidos por intensas actividades de blanqueo de capitales. Además, el 23 enero de 2018 la Comisión Europea eliminó de la lista negra, ni siquiera cincuenta días después de su creación, 8 jurisdicciones “por los compromisos hechos a altos niveles políticos para afrontar las inquietudes europeas”⁸⁸. Estas jurisdicciones – entre las que aparecen Barbados, Granada, la República de Corea, Macao SAR, Mongolia, Túnez, los Emiratos Arabos Unidos y hasta la controvertida Panamá – fueron trasladadas a la lista “gris”, añadiéndose a los existentes otros 47 países que se comprometen a adecuar su legislación a los estándares europeos e internacionales. La lista gris deja sin embargo espacio para la incertidumbre. Dado que no se dispone actualmente de la documentación país por país sobre el compromiso fiscal, se demandan explicaciones claras sobre los motivos de la condición de los países en dicha lista. Eva Joly, eurodiputada y vicepresidenta de la comisión de investigación de los Papeles de Panamá en el Parlamento Europeo, exige “la publicación de los compromisos adquiridos por cada uno de los países retirados de la lista y transparencia en el seguimiento de su cumplimiento”⁸⁹.

Pierre Moscovici, que afirma que “esas listas son un progreso sustancial”, sin embargo, afirma que “sigue siendo una respuesta insuficiente ante la escala de la evasión fiscal global”⁹⁰. Además, Oxfam Intermón criticó con dureza la insuficiente ambición de la UE: “Es sorprendente que en la lista negra haya solo países pequeños o economías emergentes, mientras que algunos de los paraísos fiscales más reconocidos se escapan a la lista gris. Entre otras ineficacias, destaca la reacción diplomática de algunos países: Luxemburgo y Malta se

⁸⁸ <http://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2018/01/23/taxation-eight-jurisdictions-removed-from-eu-list/>

⁸⁹ [La UE saca a ocho países de la recién creada lista de paraísos fiscales](#)

⁹⁰ [La UE ya tiene su 'lista negra' contra el fraude: identifica 17 paraísos fiscales](#)

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



opusieron a sanciones más rotundas, mientras que Irlanda y Holanda han dado todo tipo de facilidades para la elusión fiscal. Algo parecido ocurre con territorios vinculados al Reino Unido, como Bermudas, Islas Caimán o las Islas del Canal, que quedaron victoriosamente fuera de la lista negra⁹¹. A diciembre de 2018 solamente integran la lista negra de paraísos fiscales de la UE 5 países: Guam, Islas Vírgenes Americana, Samoa, Samoa Americana y Trinidad y Tobago.

En 2018, el Gobierno español publicó el Anteproyecto de Ley de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, donde se amplía el concepto de paraíso fiscal, incluyendo no sólo los países y territorios que ya eran considerados como tales, sino también otros regímenes fiscales perjudiciales que se determinen como tal reglamentariamente. Además, se regulan nuevos criterios para la inclusión en la lista de paraísos fiscales. En tanto no se determine reglamentariamente la relación de países y territorios y de regímenes fiscales perjudiciales que tienen la consideración de paraísos fiscales, seguirá estando vigente la antigua lista de paraísos fiscales recogida en el Real Decreto 1080/1991 de 5 de julio.

A continuación, se exponen los principales indicadores analizados dentro de *paraísos y nichos fiscales*.

FIS.1. La empresa informa sobre los paraísos fiscales en los que tiene presencia, al menos según la normativa española o lista de la Comisión Europea

A nivel de la UE, pese los avances señalados coexisten con las debilidades del sistema fiscal europeo. Frente a una retórica de cooperación, aparecen prácticas de competencia fiscal que perjudican la capacidad recaudatoria de los Estados, constituyendo "zonas grises" y rutas para la evasión y la elusión fiscal.

Del análisis realizado se ha identificado que **18 de las 35 empresas analizadas tienen presencia en paraísos fiscales de acuerdo con el Real Decreto 1080/1991, la lista de la lista de la OCDE en la que sólo figura un país y la lista de la Comisión Europea publicada en 2017** que a diciembre de 2018 solamente contempla un país.

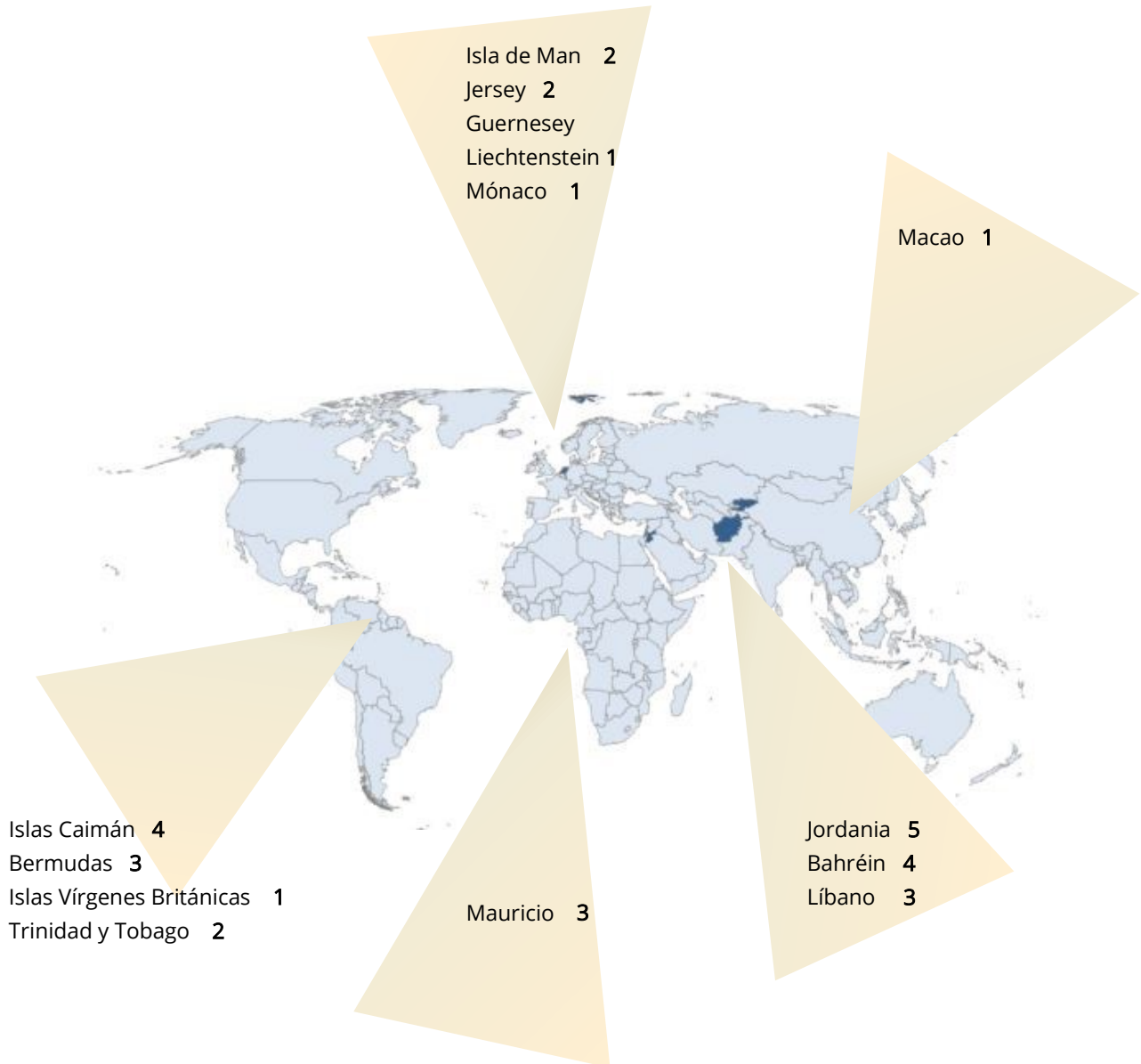
Del análisis realizado se ha identificado que 18 de las 35 empresas analizadas tienen presencia en paraísos fiscales de acuerdo con el Real Decreto 1080/1991, la lista de la OCDE en la que sólo figura un país y la lista de la Comisión Europea publicada en 2017 que a diciembre de 2018 solamente contempla un país.

⁹¹ Supra nota 23

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



Mapa 3.2.1. Paraísos fiscales con mayor presencia de empresas del IBEX 35



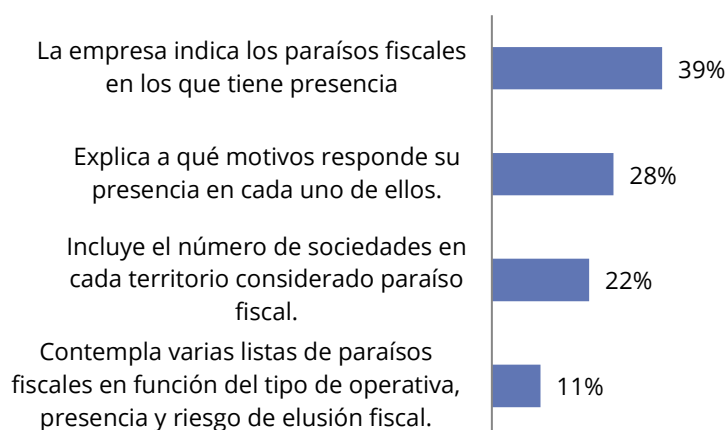
Fuente: Elaboración propia

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



Muchas empresas en sus estrategias o políticas se comprometen a no operar a través de paraísos fiscales, pero sin embargo no dan una definición ni indican que consideran paraíso fiscal. La dificultad para establecer hoy en día los territorios considerados paraíso fiscal es elevada. Más allá de los reconocidos por el real decreto 1080/1991, con una lista cada vez más pequeña gracias a los acuerdos de intercambio de información, la lista de la OCDE en la que sólo figura Trinidad y Tobago, la Comisión Europea ha publicado en 2017 una lista negra y gris de paraísos fiscales⁹², que se ha actualizado periódicamente. Hasta llegar a diciembre de 2018 con solamente 5 jurisdicciones dentro de la lista negra. Ninguna empresa presenta fuentes o referencias adicionales en función de la tipología de riesgo fiscal. Las empresas que más información facilitan aluden o toman como referencia listas oficiales del Estado español o de la OCDE y en algún caso la lista de la Comisión Europea. Inditex solamente contempla el Real Decreto 1080/1991, Inditex además del Real Decreto la lista de la OCDE, que solamente contempla Trinidad y Tobago, e Iberdrola, Repsol y Banco Santander contemplan además de las dos anteriores la lista negra de la Unión Europea.

Gráfico 3.2.3. Porcentaje de cumplimiento indicadores de presencia en paraísos fiscales



Fuente: Elaboración propia



BUENA PRÁCTICA: Indra señala la presencia en los países considerados paraísos fiscales, según los últimos listados publicados por la OCDE, la Unión Europea y la Agencia Tributaria Española. Describe la actividad desarrollada en Bahréin, Panamá, Gibraltar y Jordania. EN los dos primeros aporta el número de empleados asignados, 41 en Bahréin y 144 en Panamá.



Inditex hace referencia a su presencia en Mónaco y Macao pero no hace alusión a Baréin, Líbano y Jordania, en donde cuenta con varias tiendas. Tampoco a su presencia en otros países controvertidos,

⁹² http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-5121_es.htm

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



Melià Hotels hace referencia a la participada Sol Melia Funding, domiciliada en Islas Caimán. Afirma que su actividad es residual y relativa al antiguo club vacacional sin embargo declara en el informe de Buen Gobierno una operación por importe de 15.682.000 euros en concepto de "variación de los préstamos intragrupo con la matriz enmarcado en la política de gestión centralizada de tesorería".



MALA PRÁCTICA: ACS afirma que "la política actual del Grupo es no promover la creación de nuevas sociedades residentes en paraísos fiscales o territorios de baja o nula tributación (salvo las necesarias para la ejecución de obras o instalaciones físicas en dichos territorios), así como acometer la progresiva liquidación de las preexistentes. En ese sentido, varias de las entidades residentes en paraísos fiscales están en trámite de liquidación". Esta misma afirmación la hacía en 2016 y en 2017. Sin embargo, en 2016 se identificó por parte del Observatorio de RSC un incremento en número de sociedades en paraísos y nichos fiscales. Pese a esta declaración de intenciones, ACS no especifica los países o territorios controvertidos en los que está presente ni las sociedades en liquidación sitas en estos territorios⁹³.

FIS.2. La empresa informa sobre los nichos fiscales en los que tiene presencia

Con relación a la presencia en nichos fiscales **en 30 empresas de las 35 analizadas se ha identificado presencia en estas jurisdicciones, de las cuales solamente 4 (Endesa, Repsol, Banco Santander e Indra) reconocen a efectos fiscales su presencia** en todos o algunos de los territorios considerados como nichos fiscales por parte del Observatorio de RSC. Las empresas se refieren a estos territorios de manera desigual: Endesa menciona la lista elaborada por la organización Tax Justice Network, Banco Santander hace alusión a la lista gris de la Comisión Europea, Repsol habla de territorios controvertidos e Indra se refiere a estos territorios como jurisdicciones de baja tributación.

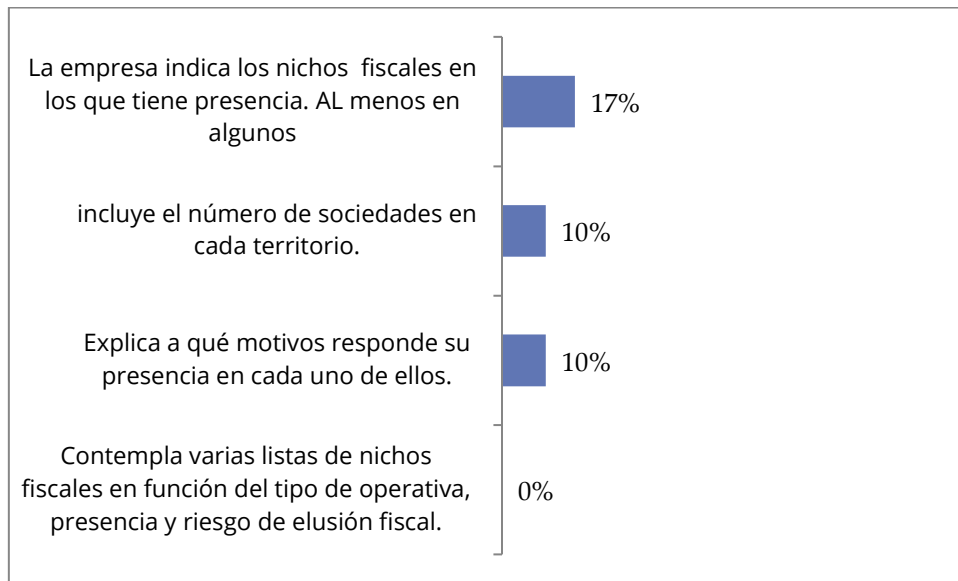
30 empresas de las 35 analizadas se ha identificado presencia en estas jurisdicciones, de las cuales solamente 4 (Repsol, Endesa, Banco Santander e Indra) reconocen a efectos fiscales su presencia en todos o algunos de los territorios considerados como nichos fiscales por parte del Observatorio de RSC.

93 [Florentino Pérez desmonta la telaraña 'offshore' de ACS y envía un dardo a Rajoy](#)

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



Gráfico 3.2.4. Porcentaje de cumplimiento indicadores de presencia en nichos fiscales



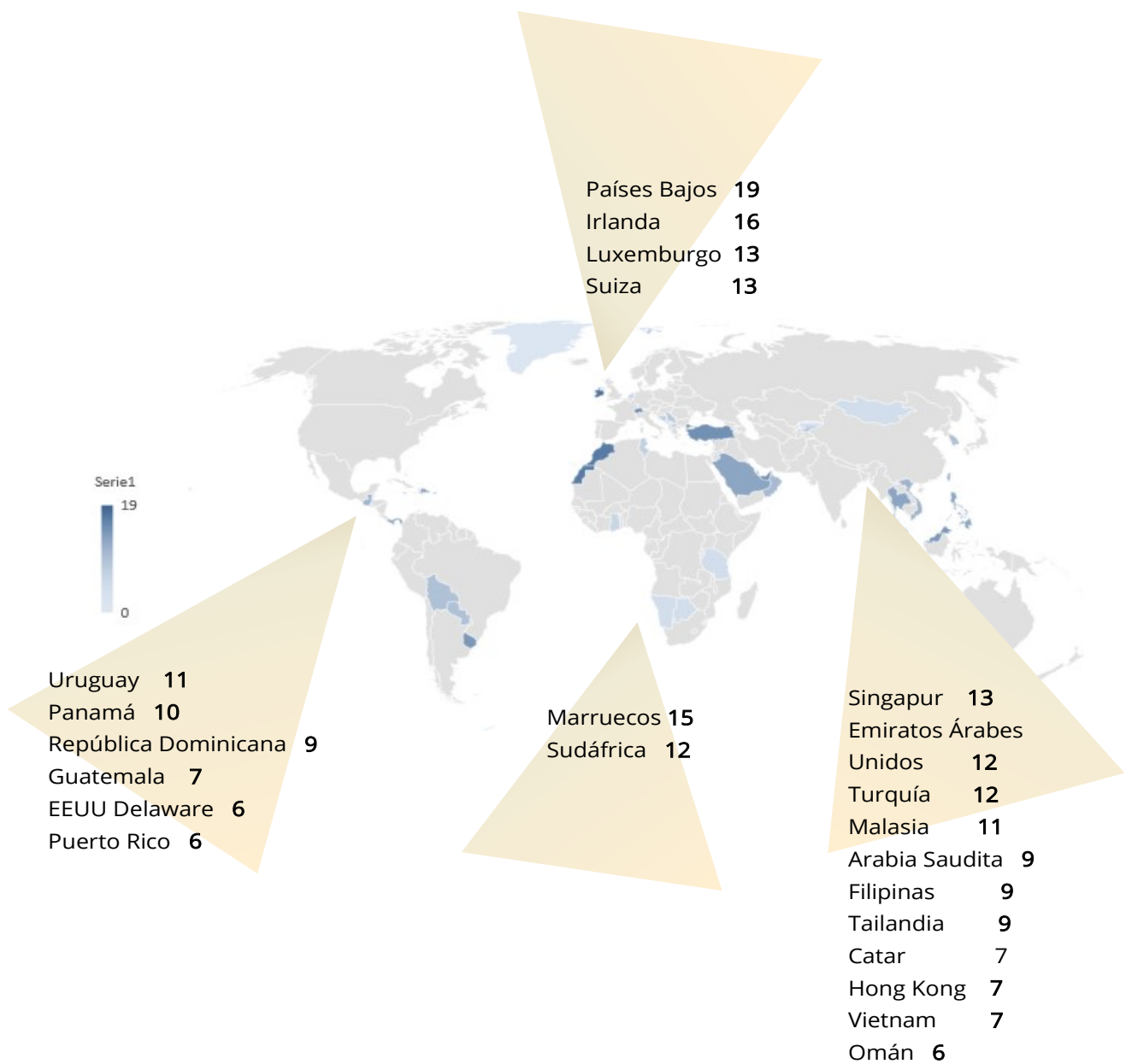
Fuente: Elaboración propia

Las empresas españolas tienen una importante presencia en países y/o territorio considerados paraísos o nichos fiscales de acuerdo con la metodología del Observatorio de RSC. Esta presencia conlleva un mayor riesgo de realización de prácticas de elusión u optimización fiscal.

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



Mapa 3.2.2. Nichos fiscales con mayor presencia de empresas del IBEX 35



Fuente: Elaboración propia

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



BUENA PRÁCTICA: **Endesa** hace mención a efectos fiscales a su presencia en Holanda, haciendo referencia específicamente al listado elaborado por la organización internacional Tax Justice Network. Menciona específicamente que "consciente de la importancia de que la sociedad aprecie que siempre actúa con absoluta transparencia, ENDESA considera conveniente informar de las actividades realizadas por sus filiales en territorios, que sin ser paraísos fiscales, en ocasiones se considera que disfrutan de una baja presión fiscal como es el caso de Holanda".



MALA PRÁCTICA: **IAG** de acuerdo con el listado de sociedades dependientes y asociadas (idéntico en el Informe y Cuentas Anuales y el Informe Financiero Anual depositado en la CNMV), tiene presencia en Delaware (EEUU) (sigue teniendo 1 sociedad), Holanda, Irlanda y Sudáfrica. Sin embargo, una nueva revisión general de los datos del informe del Observatorio relativo a 2016, basados en el portal Open Corporates y la consulta de los Informes Anuales de sus 4 aerolíneas, ha revelado que mantiene su presencia en Chipre, Bahamas, Luxemburgo, Hong Kong y Puerto Rico (1 sociedad en todos los casos, sin que se haya registrado en una revisión general la creación de sociedades en nuevos nichos fiscales). Al igual que en 2016, varias de las empresas ubicadas en nichos fiscales aparecen domiciliadas en otros territorios que carecen de esta consideración, especialmente Reino Unido. Lo mismo sucede con la presencia en paraísos fiscales. De acuerdo con el listado de sociedades dependientes y asociadas, tiene presencia en Isla de Man (3 sociedades), Jersey (4 sociedades) y Bermudas (3 sociedades). Sin embargo, una nueva revisión general de los datos del informe anterior del Observatorio, basados en el portal Open Corporates y la consulta de los Informes Anuales de sus 4 aerolíneas, ha revelado que podría seguir manteniendo su presencia en Gibraltar.



BUENA PRÁCTICA: **Indra** hace mención en su memoria de responsabilidad social dentro del apartado de contribución fiscal a "jurisdicciones de baja tributación". Afirma que, en 2018, Indra desarrolló actividades puntuales en países o territorios como Andorra, Barbados, Belice, Chipre, Curaçao, Gibraltar, Hong Kong, Malta, Mauricio, Mónaco, Samoa Occidental, Túnez y Vanuatu. El importe de estas actividades sobre el total de los ingresos, según la empresa, es prácticamente insignificante. Además, Indra también tiene diversas actividades en países los cuales se han comprometido con la Unión Europea a modificar su legislación en materia fiscal para alinearse con los estándares europeos como Malasia, Marruecos, Turquía y Uruguay.



Iberdrola reconoce su presencia en Delaware y dice que por el interés que suscita, aun cuando no tiene la consideración de paraíso fiscal ni de jurisdicción no cooperadora. "diversas sociedades que forman parte del grupo Iberdrola fueron constituidas en dicho estado. De hecho, en Estados Unidos, es práctica habitual constituir sociedades en el estado de Delaware, debido al desarrollo de su derecho mercantil y consolidada jurisprudencia. Esta combinación proporciona una gran seguridad jurídica en el ámbito mercantil." Pese a este reconocimiento Iberdrola no explica su presencia en otras jurisdicciones que de acuerdo con la metodología utilizada por el Observatorio de RSC tienen consideración de nicho fiscal: Catar, Irlanda, Luxemburgo y Holanda, por ejemplo.



BUENA PRÁCTICA: **Repsol** contempla varias listas diferentes de paraísos fiscales: Real Decreto, Unión Europea y otras listas a la que denomina "territorios controvertidos".

Como se puede observar hay una amplia presencia de empresas en territorios considerados de elevado riesgo desde un punto de vista de fiscalidad responsable. Sería esperable que estas

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



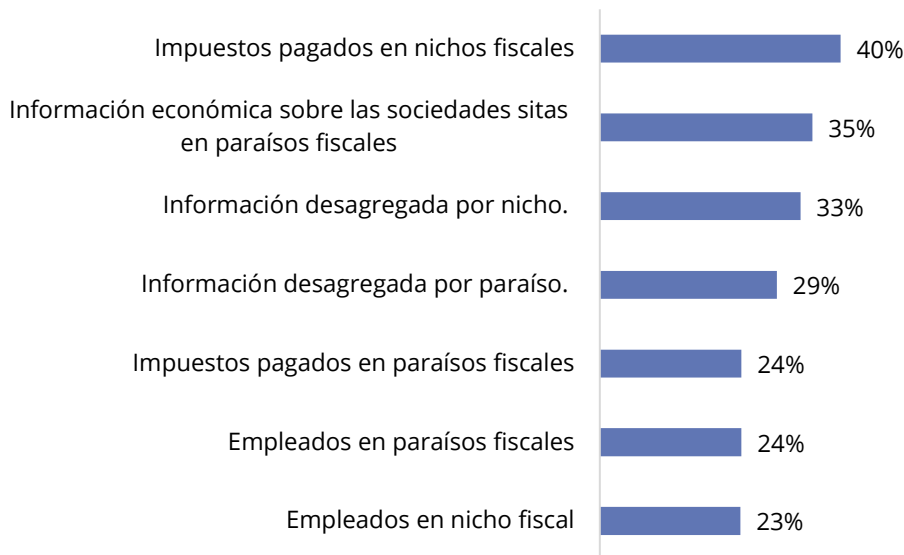
empresas informasen de los riesgos, de los motivos de su presencia en estos territorios y de partidas financieras y de actividades en las sociedades con domicilio social en estos países.

FIS.3. La empresa explica a qué motivos responde su presencia en jurisdicciones calificadas como paraíso o nicho fiscal

De las 18 empresas que tienen presencia en paraísos fiscales, solamente 5 facilitan algún tipo de explicación acerca de los motivos de esta presencia, aunque hay diferencias entre empresas.

De las 18 empresas que tienen presencia en paraísos fiscales, solamente 5 facilitan algún tipo de explicación acerca de los motivos de esta presencia, aunque hay diferencias entre empresas.

Gráfico 3.2.5. Porcentaje de cumplimiento indicadores operativa en paraísos y nichos fiscales



Fuente: Elaboración propia

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



BUENA PRÁCTICA: **Indra** facilita información sobre el proyecto que motiva su presencia y número de empleados asignados en Bahrein, Omán y Panamá, los tres considerados paraísos fiscales.



MALA PRÁCTICA: **ACS** afirma el Informe Integrado que la presencia en paraísos fiscales responde a: " la ejecución de obras o instalaciones físicas en dichos territorios", sin embargo, no se han localizado actividades ni aparecen en el apartado de presencia internacional⁹⁴ Barbados, Islas Caimán, Mauricio, en las que el grupo mantiene en su conjunto 9 sociedades.



Pese a las numerosas filiales que tiene **Inditex** en jurisdicciones consideradas nicho fiscal, la empresa solamente hace alusión a su presencia en paraísos y nichos fiscales en el siguiente párrafo: "Durante el ejercicio 2018, las sociedades del Grupo Inditex ubicadas en territorios o países que la legislación española considera paraísos fiscales se corresponden con la venta realizada en la tienda que tenemos en Mónaco y con las nueve ubicadas en Macao SAR ". Hay distintas informaciones que señalan una posible estrategia de elusión fiscal a través de un entramado de sociedades en Holanda, Suiza e Irlanda⁹⁵.



Naturgy no informa sobre su presencia en Jordania, territorio considerado paraíso fiscal de acuerdo con el Real Decreto español en donde se determinan los territorios considerados paraísos fiscales. Solamente hace referencia al cambio de domicilio de dos empresas del grupo desde Islas Cayman hacia Puerto rico y otra sociedad situada en islas Cayman se liquida.



MAFPRE Publica información en las cuentas anuales en el anexo de sociedades dependientes, pero no hace alusión de manera diferenciada y específica a su operativa en territorios considerados paraísos y nichos fiscales



Banco Santander Presenta información desagregada de territorios "of shore" de acuerdo con la normativa española, la lista negra de la UE y la OCDE. Distingue entre filiales y sucursales. También informa de filiales y sucursales en territorios incluidos en la lista gris de la UE. Pese al nivel de desagregación de información tiene una fuerte presencia en paraísos fiscales y "territorios controvertidos". Cuenta con diversas filiales y sucursales en Caimán, Jersey, Hong Kong, Bahamas, Suiza, Panamá, Islas Man y Uruguay. Sería conveniente dada la sensibilidad y riesgo del sector financiero que informase además de resultados e impuestos sobre tipo de operativa a través de estos territorios, volumen de pasivo, etc.

De las 18 empresas sitas en paraísos fiscales, 5 presentan algún tipo de información económica, aunque es desigual y en la mayor parte de los casos insuficiente.

⁹⁴ <https://www.grupoacs.com/conozca-ac/s/internacional/>

⁹⁵ [Zara no es una marca española: el entramado fiscal de Amancio Ortega](#)

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



BUENA PRÁCTICA: **Repsol** recoge la actividad, participación, situación (activa-inactiva), ingresos totales, resultados antes de impuestos, tipo nominal del impuesto de sociedades e impuestos sobre beneficios devengados de las sociedades sitas en territorios calificados como paraísos fiscales según Real Decreto español y lista de la Unión Europea: Bermuda (2), Mauricio (1), Islas Caimán (1), Trinidad y Tobago (3).



ACS el año pasado hacía una breve referencia global a la actividad económica en paraísos fiscales, sin desagregar, y tomaba la "lista gris" de la Unión Europea. Este año se limita a exponer en una nota a pie de página en relación a una cifra global de impuesto de sociedades que "Se incluyen beneficios obtenidos en países considerados paraíso fiscal por la normativa española, o bien "países y territorios no cooperadores a efectos fiscales" según norma de la Unión Europea, por un total de 1.329 miles de euros por los que se ha efectuado un pago de impuesto de 341 miles de euros".

Con relación a las **30 empresas que operan en nichos fiscales solamente Banco Santander facilita información desagregada por jurisdicción sobre facturación, beneficios, impuestos y número de empleados y lo hace a través del informe bancario anual de obligada presentación al banco de España**. Es conveniente recordar que esta información es facilitada por parte del Banco Santander en cumplimiento de la Ley 10/2014 de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito de 26 de junio, que de acuerdo a la misma deben publicar el margen bruto, los beneficio y el impuesto de sociedades entre otra información en todos los territorios donde las entidades de depósito tienen presencia.

La mayor parte de las 5 empresas que presentan información económica sobre su presencia en paraísos presentan información parcial, bien porque no abordan en la información la totalidad de su presencia, bien porque la información que facilitan en relación con el volumen de actividad que desarrollan a través de las sociedades ubicadas en estos territorios se considera parcial e incompleta.

2.2 Impuesto de sociedades y subvenciones

Hay numerosas evidencias de que la fiscalidad responsable es un aspecto cada vez más material para las empresas y para sus grupos de interés, además este aspecto ha trascendido en los últimos años a los medios de comunicación y las agendas públicas y desde la Comisión Europea⁹⁶, OCDE⁹⁷ y otras instituciones⁹⁸ se está trabajando para que las empresas estén obligadas a aportar más información en materia fiscal.

Es significativo el número de investigaciones que establecen una relación entre fiscalidad y derechos humanos, y más concretamente que consideran el impacto de la política fiscal y tributaria en el disfrute de los derechos humanos de las personas que viven en la pobreza. Las investigaciones apuntan a que bajos niveles de ingreso fiscales nacionales, en particular, podrían ser un obstáculo importante para el cumplimiento de la obligación del Estado de garantizar los derechos humanos. En este sentido se han identificado muchos compromisos y declaraciones de las empresas analizadas en favor de una aportación tributaria justa en los países en donde operan y de marcos de transparencia fiscal.



MALA PRÁCTICA: Grifols indica expresamente en su política fiscal que el pago de impuestos es para la empresa un “pilar esencial de su política de responsabilidad social y un pilar de su contribución económica y social a la comunidad”. Se compromete con el principio de cumplir adecuadamente con la legislación vigente tributando en todos los países en los que opera de forma justa e indica que la transparencia informativa en materia fiscal es esencial. No obstante, pese a estas declaraciones de principios la empresa no aporta datos de impuestos pagados de manera desglosada por país. Grifols se ha visto involucrada en distintas informaciones que le acusan de emplear estrategias de optimización fiscal por el traslado del centro mundial de operaciones de la división de biociencia (75% de actividad del grupo) a Dublín y por la presencia a través de filiales en Delaware, Suiza, Hong Kong y Singapur⁹⁹. Además de acuerdo con distintas informaciones Grifols solo ha pagado un 1,4% de sus beneficios en concepto de impuestos de sociedades¹⁰⁰.

⁹⁶ Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas (COM (2011) 681 final) señala que las empresas deberían trabajar por implementar una buena gobernanza fiscal y a difundir la información relativa a la implementación de las normas sobre buena gobernanza fiscal.

⁹⁷ OCDE, Líneas directrices para empresas multinacionales (2011) dedica el capítulo IX a las cuestiones relacionadas con la tributación.

⁹⁸ A favor de la información país a país se han manifestado diversas instituciones, destacándose, “The extractive industries transparency initiative” (EITI); “The EU Accounting and Transparency directive”; “The Dodd-Frank Act”; y “The EU Capital Requirements directive IV” (CRD IV), el Proyecto BEPS de la OCDE. También pueden destacarse iniciativas de otros países a nivel individual, de la sociedad civil (p.e. “Publish what you pay”) u organizaciones como Tax Justice Network.

⁹⁹ [Grifols aumenta un 61% su presencia en paraísos fiscales](#)
[Política de Cumplimiento y Buenas Prácticas en materia fiscal de Grifols](#)
[Grifols 'pasa' de que le acusen de trabajar en paraísos fiscales](#)

¹⁰⁰ <https://www.economista.es/empresas-finanzas/noticias/9887493/05/19/Grifols-solo-paga-en-Espana-el-1-de-todos-sus-impuestos-18-millones.html>



FIS.4. La empresa informa sobre el impuesto sobre sociedades en todos los países donde opera

La información sobre el pago de impuestos y recepción de subvenciones resulta relevante para conocer las condiciones en las que la empresa multinacional opera en un país concreto y en qué medida está aportando al desarrollo del mismo, a través de su contribución a los recursos públicos. A través de estos indicadores es posible comprobar además la coherencia entre sus compromisos y su voluntad de generar riqueza, contribuir al desarrollo y a la generación de impactos positivos (en los casos en los que estos existen) y las prácticas reales implementadas en base a sus políticas fiscal y económica. Para poder calibrar la contribución fiscal de la empresa al territorio donde está desarrollando sus actividades, bien sean productivas, comerciales o de prestación de servicios, se debería presentar información sobre total de facturación, margen bruto, beneficios antes de impuestos, impuesto sobre beneficios, número de empleados y operaciones vinculadas.

Este indicador evalúa si la empresa **informa** sobre el impuesto sobre sociedades que soporta en cada uno de los países en los que opera. De acuerdo con este criterio **15 de las 35 empresas presentan información del impuesto de sociedades pagado por país en los que tiene presencia**. Esto supone un fuerte crecimiento con respecto al ejercicio 2017 en el que solamente 2 empresas. Esta mejora cualitativa en el número de empresas que informan sobre lo pagado en concepto de impuestos sobre beneficios en todos los países en donde opera la empresa tiene su fundamento y explicación en el apartado dedicado a fiscalidad en la Ley 11/2018. Hay que tener en consideración que hay sectores de actividad que, por su especial riesgo en materia de corrupción, de elusión fiscal y blanqueo de capitales, como es el caso del sector del petróleo y el financiero, concretamente los Bancos, estaban previamente sometidos a requerimientos normativos que les obligaban a presentar información fiscal desglosada por país. En el caso de los bancos, la Ley 10/2014 de 26 de junio obliga a depositar en el Banco de España el “Informe bancario anual” Este informe ofrece, en base consolidada y con detalle por países, la siguiente información Denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad; Volumen de negocio; Número de empleados a tiempo completo; Resultado bruto antes de impuestos; Impuestos sobre el resultado y Subvenciones o ayudas públicas recibidas. De los Bancos analizados (Bankinter, Banco Sabadell, Banco Santander, Caixabank y Bankia) todos informan del impuesto de sociedades por país salvo en el caso de Caixabank que presenta la información en base al criterio del pago efectivamente realizado en el ejercicio en cada jurisdicción incluyendo “las liquidaciones definitivas derivadas de los pagos a cuenta y retenciones ingresadas, minoradas a su vez en las devoluciones cobradas por el impuesto sobre beneficios en el ejercicio corriente. Adicionalmente se integra el resultado de las liquidaciones por actas de inspección que hayan sido efectivas en dicho

15 de las 35 empresas presentan información del impuesto de sociedades pagado por país en los que tiene presencia, no obstante, ninguna de las empresas analizadas informa sobre tipo nominal y tipo efectivo, cuota, base imponible y resultado contable antes de impuesto por país.

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



ejercicio". De esta manera se produce una distorsión entre lo declarado en la cuenta de resultados y en el estado de información no financiera. En este último afirma que "Los pagos por impuestos sobre resultados realizados en el ejercicio 2018 han ascendido a 2 millones de euros, 1.809 miles de euros en Polonia y 111 miles de euros en Marruecos" mientras que en la cuenta de resultados afirma que "El gasto neto por impuesto sobre el resultado en base consolidada del ejercicio 2018 asciende a 712 millones de euros". CaixaBank tiene una fuerte presencia internacional a través de sucursales, de filiales y sociedades participadas y de oficinas de representación. Tiene sociedades participadas en Brasil, Angola, Mozambique, Luxemburgo y Suiza entre otros.



MALA PRÁCTICA: CaixaBank afirma que "Los pagos por impuestos sobre resultados realizados en el ejercicio 2018 han ascendido a 2 millones de euros, 1.809 miles de euros en Polonia y 111 miles de euros en Marruecos" mientras que en la cuenta de resultados afirma que "El gasto neto por impuesto sobre el resultado en base consolidada del ejercicio 2018 asciende a 712 millones de euros". CaixaBank tiene una fuerte presencia internacional a través de sucursales, de filiales y sociedades participadas y de oficinas de representación. Tiene sociedades participadas, directamente o a través de BPI en el que tiene una participación del 100%, en Brasil, Angola, Mozambique, Luxemburgo y Suiza entre otros.

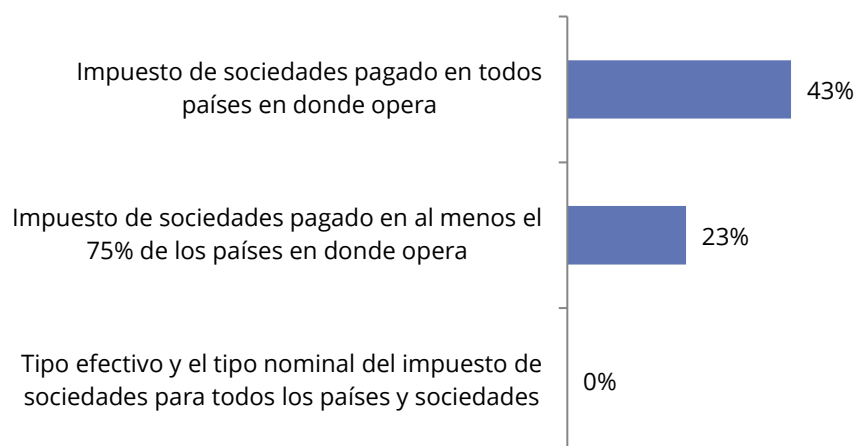


Acciona afirma que "La Contribución Tributaria del grupo del ejercicio 2018 se ha mantenido respecto al 2017 y representa 3,5 veces el Beneficio Neto atribuido. La Contribución Tributaria supone que, de cada 100 euros de cifra de negocios, más de 15 euros se destinaron al pago de impuestos, siendo España, Ecuador, México, Chile, Polonia y Australia los principales países. El mayor peso de la Contribución Tributaria lo representan los impuestos asociados al empleo". No facilita información del impuesto de sociedades por países. Además, no concuerda los denominados "principales países" en el pago de impuestos con aquellos en los que informa como "principales países" en las cuentas anuales en la información de beneficios por país requerida en la Ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad. Acciona tiene presencia en Trinidad y Tobago, considerado paraíso fiscal de acuerdo con la lista negra de la UE y el listado de la OCDE además de estar presente en otros 12 territorios controvertidos considerados nichos fiscales a efectos del presente estudio: Andorra, Panamá, Emiratos Árabes, Hong Kong, Catar o Delaware entre otros.

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



Gráfico 3.2.6. Nivel de cumplimiento indicadores impuesto de sociedades



Fuente: Elaboración propia

Hay empresas que presentan información desglosada en algunos de los países en los que operan, pero no alcanzan al 100% de los mismos. Son 7 aquellas empresas que presentan información desagregada del impuesto de sociedades en más del 50% de los países en los que tienen presencia.

Pese al avance en el número de empresas que presentan información desglosada del impuesto de sociedades por país, ninguna de las empresas analizadas publica el tipo efectivo y el tipo nominal del impuesto de sociedades para todos los países en los que están presentes.

Varias empresas cuentan con documentos específicos para presentar información sobre contribución fiscal. Tal es el caso de REC, BBVA, ENDESA, Caixabank y REPSOL.

Algunas de estas empresas, aunque en número ha disminuido con respecto a años anteriores, se basan para construir esta información en **la metodología Total Tax Contribution (TTC)** de la consultora Price Waterhouse Coopers, una herramienta para la divulgación de información fiscal. Esta metodología se asienta en que el impuesto sobre sociedades es solo una parte de todos los impuestos que paga una empresa y que es más adecuado informar sobre la contribución total de la compañía a las arcas públicas, diferenciando entre impuestos soportados e impuestos recaudados en nombre de terceros. Bajo los criterios de análisis de este informe esta metodología **es completamente insuficiente para valorar correctamente la contribución fiscal de la empresa y se aleja de un gran número de iniciativas internacionales**¹⁰¹ que apuestan por una información país a país en relación a estas cuestiones y que exigen mayor grado de desglose de los datos por filiales en relación a resultado del ejercicio, impuestos sobre los beneficios, número de plantilla, entre otros.

¹⁰¹ Supra 98

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



La web de [Telefónica](#) contiene un apartado específico sobre Transparencia Fiscal¹⁰² dentro del esquema estratégico actual de la compañía en materia de RSC denominado “Negocio Responsable en Telefónica”. La web incorpora información sobre la estrategia fiscal y ética, el devengo y pago de impuestos, el código de buenas prácticas tributarias, riesgos fiscales y buenas prácticas. En el apartado de “impuestos soportados” distingue entre beneficios, asociados al empleo y productos y servicios. Esta información resulta totalmente insuficiente para conocer el comportamiento y contribución fiscal de Telefónica, ya que no facilita información por tipo de impuesto, ni tipos nominales y efectivos en el caso del impuesto de sociedades por país.



MALA PRÁCTICA: [Caixabank](#) En las cuentas anuales en el informe de gestión en el apartado destinado al Estado de Información no Financiera solamente presenta resultados desglosados para España y Portugal. En otros aparece la cifra de 214 millones de euros que supone casi el 10% de los beneficios del grupo. En el informe bancario anual presenta información para España, Portugal, Polonia, Marruecos y Reino Unido. Añade otro apartado de “resultados puesta en equivalencia participaciones internacionales y otros” por importe de 411 millones de euros que de acuerdo con la información facilitada por la entidad “corresponde, principalmente, a los resultados de la puesta en equivalencia de las participaciones en entidades asociadas internacionales, principalmente Erste Group Bank (Austria), Banco Comercial e de Investimento (Mozambique), Banco de Fomento Angola y Banco BPI (Portugal), éste último hasta la fecha de su toma de control en febrero de 2017”.

¹⁰² <https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/nuestros-compromisos/transparencia-fiscal>

FIS.5. La empresa informa sobre las subvenciones y ayudas públicas recibidas

Se denota la existencia de diversos criterios de interpretación por parte de las empresas analizadas en relación a qué consideran subvención o ayuda pública. Hay empresas que hacen referencia la Guía de Ayudas de Estado de la Comisión Europea (Banco Santander). INDRA incluye dentro del código ético la norma de conducta en relación a subvenciones y ayudas públicas, en el que explica que se entiende por subvención (aportaciones de fondos directamente y financiación en condiciones ventajosas frente al mercado, crédito) y actuaciones que están prohibidas. AMADEUS menciona que recibe incentivos fiscales como disminución de impuestos a pagar en relación a los gastos de investigación y desarrollo incurridos por el Grupo. Afirma que “estos incentivos son, en sustancia, subvenciones públicas”¹⁰³. En esta misma línea se pronuncia REC que indica que las deducciones del impuesto sobre las ganancias concedidas por Administraciones Públicas como una minoración de la cuota de dicho impuesto tienen la consideración de subvenciones oficiales de capital¹⁰⁴. A partir de esta falta de criterio homogéneo la información facilitada por las empresas es muy desigual y en muy pocos casos va más allá de dar una cifra global sin información de tipo de ayuda o subvención, proyectos o actividad subvencionada, cantidad por proyecto, el organismo que lo concede y país.

3 empresas presentan información sobre subvenciones y ayudas públicas recibidas especificando cantidades y organismo que la ha concedido.

En relación a las subvenciones y ayudas recibidas por parte del sector público, 3 empresas presentan información especificando cantidades y organismo que la ha concedido:

Enagás, Caixabank y Aena. Son varias las empresas que afirman que no han recibido subvenciones pero que consultando terceras fuentes esta afirmación entra en contradicción. Otras empresas afirman que no han recibido “cantidades significativas” sin facilitar más información. Algunas empresas, las menos, hacen extensivo el concepto de subvención y ayuda financiera no solamente a la concesión directa, también a otro tipo de subsidios o ayudas financieras como pueden ser los incentivos y deducciones fiscales (Iberdrola, Amadeus...).



Por un lado, ACS afirma que las subvenciones ascienden a 3,2 millones de euros. ERN otro apartado facilita subvenciones percibidas en 2018 por países y declara un importe de 1.242 miles de euros. De la información anterior no queda claro cuál es el montante global de lo percibido. Además, no presenta información sobre organismo y finalidad. Se han detectado multitud de subvenciones a empresas del grupo. Por ejemplo, la empresa Clece perteneciente al grupo ha percibido durante 2018 de acuerdo con infosubvenciones más de 80 subvenciones¹⁰⁵. No declara otro tipo de ayudas, bien sean de carácter financiero o a efectos de créditos y deducciones fiscales.

¹⁰³ Cuentas Anuales Consolidadas, 2018, Amadeus .pg 32

¹⁰⁴ Cuentas Anuales Consolidadas, 2018. REE. Pg 40

¹⁰⁵ <https://www.infosubvenciones.es/bdnstrans/GE/es/concesiones>

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



BUENA PRÁCTICA: **Enagás** informa de las subvenciones recibidas por inversiones de infraestructura gasista (regasificación, infraestructura transporte y almacenamiento subterráneo) como los organismos de donde han sido concedidas (UE, CCAA, FEDER o Estado).



Repsol publica en la web, en el apartado de Ley de transparencia pública, las subvenciones recibidas y vigentes en 2018 en España, el nombre del organismo, el objeto de la subvención y el importe. La cifra asciende a menos de medio millón de euros. En el informe de gestión consolidado La única información en el Estado e Información No Financiera afirma que las Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno son de 20 millones de euros, sin embargo no presenta información de organismos, países y finalidad o tipo de ayuda.



MALA PRÁCTICA: **IAG** en el Estado de Información no Financiera declara que "Las subvenciones públicas recibidas no han sido reportadas ya que no son consideradas materiales". Sin embargo, tanto Iberia Líneas Áreas de España, S.A como Vueling, ambas compañías españolas y pertenecientes al mismo grupo empresarial, recibieron en 2018 19 subvenciones en concepto al transporte aéreo para residentes de Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla y asistencia para familias numerosas otorgadas por la D.G Aviación Civil perteneciente al M. Fomento. Tiene otras dos ayudas financieras del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial para la financiación de la innovación y la internacionalización¹⁰⁶. En Infosubvenciones¹⁰⁷ Vueling figura con 12 subvenciones concedidas. Ambas empresas, Vueling e Iberia, figuran como receptoras de cuantiosas subvenciones por diversos conceptos, que suman en ambos casos varias decenas de millones de euros. El Informe de Sostenibilidad de Iberia cifra en "2,1 millones recibidos de subvenciones oficiales a la formación, 1,5 millones de deducciones de I+D+i, y préstamos subvencionados por importe de 0,8 millones de euros". También aporta información a financiación recibida del CDTI y del IADE.



MALA PRÁCTICA: **MAPFRE** afirma "Las subvenciones públicas recibidas no representan una cantidad significativa sobre los ingresos totales del Grupo". Sin embargo, no clarifica qué considera "cantidad significativa"



BUENA PRÁCTICA: **Acciona** contabiliza importantes sumas en subvenciones y "Otros ingresos a distribuir en varios ejercicios. La información que proporciona es muy limitada y se limita a la siguiente: "El epígrafe "Otros ingresos a distribuir en varios ejercicios" se corresponde, en su mayor parte, con determinados incentivos, establecidos para promover el desarrollo de energías renovables en EEUU, cuya naturaleza contable es similar a la de las subvenciones. El epígrafe subvenciones se corresponde en gran medida con importes concedidos en Estados Unidos para la construcción de parques eólicos"¹⁰⁸.

¹⁰⁶ <https://www.infosubvenciones.es/bdnstrans/GE/es/concesiones>

¹⁰⁷ [Infosubvenciones](#)

¹⁰⁸ pg 141: https://accionacorp.blob.core.windows.net/media/3288701/ccaa -consolidadas-acciona-sa_2018.pdf

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



BUENA PRÁCTICA: **Viscofan** Además de especificar el organismo que concede la subvención de capital. Las subvenciones de capital se encuentran detallado en la nota 18 de las cuentas anuales consolidadas. Finalmente, a 31 de diciembre se incluye en los estados financieros el préstamo por parte de COFIDES (Compañía Española de Financiación del Desarrollo) por valor de 2,5 millones de euros, también existen préstamos con el CDTI y el Ministerio de Economía y Competitividad en España por valor de 10,6 millones de euros (nota 19 de las cuentas consolidadas).



BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola**. Presenta información por países de ayudas de gobiernos clasificados en subvenciones de capital, subvenciones de explotación, créditos fiscales a la inversión, créditos fiscales a la producción y ayudas por otros conceptos recogidos en el protocolo GRI. No presenta información sobre finalidad concreta y organismos que ha concedido la subvención.



BUENA PRÁCTICA: **REC** presenta una información bastante completa. Afirma que “Las subvenciones cobradas en 2018 asociadas a instalaciones eléctricas, por importe de 2 millones de euros, se corresponden con el proyecto de Interconexión eléctrica España-Francia por el golfo de Vizcaya, y con fondos FEDER para la construcción de instalaciones en Extremadura. Adicionalmente, se han cobrado subvenciones por importe de 1 millón de euros de los siguientes proyectos de I+D+i: BEST PATHS, OSMOSE y MIGRATE. El alcance de estos proyectos se recoge en el apartado 8 “Innovación” de este Informe de Gestión”.



MALA PRÁCTICA: **Bankinter** afirma “No se han recibido subvenciones o ayudas públicas por parte de Bankinter S.A. ni ninguna entidad del grupo” sin embargo en info subvenciones figura como concesionaria en 2018 por 12.949.000 euros¹⁰⁹.

Con relación a las empresas que presentan información de las subvenciones desglosadas para al menos los 3/5 países en los que están presentes, un total de 9 empresas cumple con este indicador.

¹⁰⁹ <https://www.infosubvenciones.es/bdnstrans/GE/es/concesiones>



FIS.6. La empresa detalla su estructura societaria, incluyendo el nombre de las sociedades, su localización, actividad y el porcentaje de participación (si esta es indirecta debe indicar a través de qué sociedad)

Con relación a este indicador, **12 de las 35 empresas analizadas informan de la estructura societaria indicando al menos el nombre, domicilio, actividad y en caso de que la participación sea indirecta a través de qué sociedad tiene la participación.**

12 de las 35 empresas analizadas informan de la estructura societaria indicando al menos el nombre, domicilio, actividad y en caso de que la participación sea indirecta a través de qué sociedad tiene la participación.

Normalmente la información se limita al anexo de cuentas anuales en el que se detalla el listado de sociedades dependientes, sin mencionar en 23 de las 35 empresas a través de qué sociedades participa la matriz cuando la participación es de tipo indirecta. Por lo general en las Cuentas Anuales Consolidadas figura una lista con las sociedades que pertenecen al grupo, aportando información sobre el país de domicilio, la actividad, y el porcentaje de participación en cada una de ellas. Esta información permite saber si la participación de las empresas en las sociedades del grupo es mayoritaria o no, pero **no permite obtener una imagen de la estructura societaria de las empresas analizadas.**

Sería deseable que se informase de la estructura societaria con el cruce entre participadas para poder conocer a través de qué empresas mantienen la participación sobre el resto de las entidades dependientes. Hay estructuras empresariales con un amplio entramado de sociedades: El grupo ACS está conformado por más de 1000 sociedades, en el caso de Acciona superan las 700 o BBVA con 400 sociedades.

Ninguna empresa facilita información para cada sociedad dependiente que incluya facturación, beneficios e impuestos y número de empleados. 8 empresas de las 35 analizadas presentan alguna información económica de esas sociedades como facturación, capital o resultados, entre otros. Estas empresas son Aena, Bankinter, Caixabank, Mapfre, Indra, Merlín Properties, Banco Sabadell y Banco Santander.



BUENA PRÁCTICA: **AENA** presenta información muy detallada tanto de las sociedades dependientes como de las sociedades asociadas. A través de quien tiene la participación, en el caso de que esta sea indirecta. Presenta información sobre capital, resultado del ejercicio, resto patrimonio y total patrimonio. Sería deseable que presentase información sobre número de empleados asignados a cada sociedad e impuestos sobre beneficios pagados.

3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



MAPFRE que informa de la titularidad de las empresas que tiene en todos los países (incluidos los paraísos y los nichos fiscales) y publica el nombre de la sociedad y el porcentaje del capital social de la misma que posee. MAPFRE informa sobre la Tasa Fiscal, la participación en capital, el patrimonio neto, los ingresos y el resultado del ejercicio; si bien, no incluye información específica sobre los impuestos directos e indirectos; ni sobre los trabajadores vinculados con estas sociedades.



3. Requerimientos exigidos por la Ley 11/2018 en materia de fiscalidad.

La Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad establece en su artículo sexto punto del apartado quinto que las empresas objeto de la Ley **deberán presentar en el Estado de Información no Financiera “los beneficios obtenidos país por país; los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas”**. Esta exigencia de información ha sido interpretada de distintas maneras por parte de las empresas: **La mayor parte de las empresas analizadas han considerado suficiente facilitar los beneficios por país aportando la cifra global de impuesto sobre beneficios y subvenciones públicas**. Esta interpretación restrictiva motivada por un error gramatical en la redacción de la ley (existencia de un punto y coma después de “beneficios obtenidos país por país”), no responde al espíritu de la misma. Para conocer y poder extraer conclusiones relevantes sobre la contribución fiscal de la empresa es necesario, al menos, tener información sobre los beneficios por país y el impuesto de sociedades pagado en todos y cada uno de los países. Sería deseable contar con esa información por sociedades dependientes y además de los beneficios e impuestos, información sobre operaciones entre sociedades por tipo (ventas, compras, préstamos...), facturación, margen bruto, número de empleados, tipo efectivo y tipo nominal.

Tabla 3.2.2.: Número y porcentaje de empresas que informan sobre cuestiones de fiscalidad

TEMÁTICA	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
FISCALIDAD	La empresa informa sobre los beneficios obtenidos en todos los países en los que opera	11	34,38%
	La empresa indica el volumen de subvenciones y ayudas recibidas por parte del sector público	24	75,00%

Fuente: Elaboración propia



Beneficios por país.

Del análisis realizado se ha identificado un amplio incumplimiento por parte de las empresas obligadas a facilitar en su Estado de Información no Financiera los beneficios obtenidos en todos los países en los que está presente. Solamente **11 empresas de las 32 empresas obligadas, lo que supone un 37,5%** informan de los beneficios obtenidos en todos los países en el Estado de Información no Financiera. A estas once empresas habría que añadir a Repsol, que si bien no detalla esta información en el EINF sí lo hace en la web de la compañía, y a Merlín Properties, no obligada por la Ley. Hay **empresas que directamente no hacen alusión a esta información en su Estado de Información no Financiera** como es el caso de **Viscofan** que incluye como tema material los beneficios obtenidos por país pero que sin embargo omite esta información en el Estado de Información no Financiera.

Otras empresas presentan información agregada por impuesto pagados e impuestos recaudados como es el caso de **Ferrovial** que tiene presencia en 25 países, pero solamente informa de los impuestos en España, Reino Unido, Australia, América, Polonia, Resto Europa y otros. Además, lo clasifica en impuestos pagados (corporativos y resto e impuestos recaudados).

Otro grupo de empresas presentan **información agregada por áreas geográficas o solamente para un conjunto de países y otro apartado con "resto"**. Tal es el caso de **Caixabank** que informa para España y Portugal y en "resto" informa que se han obtenido 244 millones de euros lo que equivale al 10% del beneficio del grupo. **Grifols** presenta información sobre resultados e impuestos en España, Irlanda y Resto del Mundo. Tiene presencia en 32 países, de los cuales 9 tienen la consideración de nichos fiscales de acuerdo con la metodología utilizada por el observatorio de RSC. **Inditex** presenta información clasificada a nivel regional: América, Asia, España y Europa. En todas las regiones presenta información sobre los principales países y añade un apartado de "otros" con un total de 268 millones sobre 3.922 millones de resultados. **Naturgy** presenta solamente información de los beneficios en 6 países, tiene otro apartado con resto Latinoamérica y Europa. **ACS** presenta información para 20 países. Tiene otro apartado de "otros" en el que dice que incluye todos aquellos países con beneficios o pérdidas inferiores a 5 millones de euros. En este apartado declara beneficios superiores al 11% sobre el total del grupo. ACS tiene presencia en 73 países. El caso de **Telefónica** es similar: Presenta información sobre algunos países no sobre todos. Agrupa Centroamérica con 131 millones de euros y en otros incluye la cifra de 228 millones de euros. En total más del 7% del total de beneficios.

Y por último se agrupan aquellas **empresas que alegan razones comerciales o sensibles para no presentar la información**. En este último grupo se encuentran **Técnicas Reunidas** que afirma que "no se ofrece la información país por país por ser información sensible para la acción comercial del Grupo" y **Acerinox** que considera esta información de "carácter estratégico".



Subvenciones recibidas.

Como se menciona en el análisis del indicador FIS.5 se denota la existencia de una amplia diversidad de criterios de interpretación por parte de las empresas analizadas en relación a qué consideran subvención o ayuda pública. La información suministrada por las empresas en este apartado es escasa limitándose en la mayor parte de los casos a facilitar una cifra global, sin especificar organismo que le ha concedido la subvención, finalidad ni país. De las empresas analizadas y que están obligadas a presentar el Estado de Información no Financiera, 24 de ellas, un 75% sobre el total obligadas, presentan información sobre subvenciones recibidas aunque como se ha comentado la información es escasa y no responde a las expectativas de conocer las relaciones de las empresas con las administraciones públicas en los distintos países en los que operan a través de acuerdos o acceso a convocatorias públicas que se transformen en ayudas directas, indirectas o financieras concedidas por estas últimas. Hay empresas que directamente no facilitan esa información. Tal es el caso de **Bankia** que en el apartado de subvenciones dirige al apartado 1,2 de cuentas anuales al que denomina Plan de Reestructuración. En esta nota menciona el proceso de desinversión por parte del FROB, pero no especifica detalles sobre cantidades y tipología de las ayudas. Otras empresas afirman que no han recibido subvenciones, pero sin embargo de acuerdo con la base de datos de infosubvenciones han sido adjudicatarias durante 2018 de subvenciones y/o ayudas del Estado. Tal es el caso de **Bankinter y Banco Santander**, ambas entidades adjudicatarias de acuerdo con infosubvenciones de 12.494.000.- euros y 3.309.893.-euros respectivamente. Otras empresas simplemente dicen que los importes no son materiales o que no han recibido subvenciones significativas, sin especificar más. Este es el caso de **Cellnex, IAG y Mapfre**. En el caso de IAG tanto Iberia Líneas Áreas de España, S.A como Vueling, ambas compañías españolas y pertenecientes al mismo grupo empresarial, figuran en infosubvenciones como receptoras de cuantiosas subvenciones¹¹⁰.

Por otro lado, hay empresas que reciben cuantiosas ayudas o subvenciones por parte del Estado. Tal es el caso de Ferrovial que ha recibido subvenciones de capital por importe de 1241 millones de euros o el caso de BBVA que tiene más de 1500 millones de euros en créditos fiscales por bases imponibles negativas y deducciones.

¹¹⁰ <https://www.infosubvenciones.es/bdnstrans/GE/es/concesiones>

3.3 CORRUPCIÓN

3.3 CORRUPCIÓN

La puntuación obtenida por las empresas analizadas en materia de corrupción tiene un promedio de 24,13 sobre 100 puntos posibles, frente a los 20,24 puntos registrados en 2017. Esta es la dimensión que obtiene la segunda peor puntuación promedio solo por detrás de Derechos Humanos.

Corrupción es la segunda dimensión peor posicionada en cuanto a la calidad de la información presentada por las empresas, solo por detrás de Derechos Humanos.

Tabla 3.3.1. Empresas mejor y peor posicionadas en el área de corrupción

EMPRESA	POSICIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
RED ELÉCTRICA	1	49,56
REPSOL	2	42,84
NATURGY	3	42,10
TELEFÓNICA	4	40,37
MELIÀ HOTELS	5	39,06
AENA	6	37,60
ENCE	30	13,12
VISCOFAN	31	10,84
AMADEUS	32	9,74
TÉCNICAS REUNIDAS	33	5,05
ACS	34	3,03
BANCO SABADELL	35	2,16

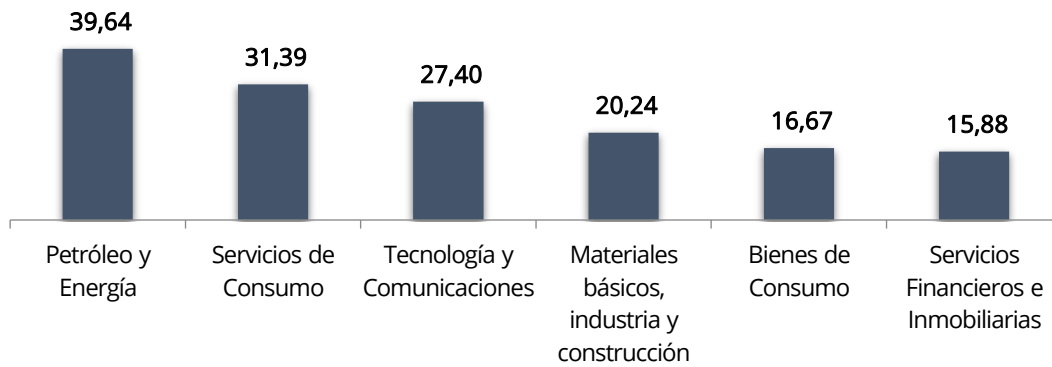
Fuente: Elaboración propia

3.3 CORRUPCIÓN



El sector mejor posicionado es el de Petróleo y Energía (Enagás, Endesa, Iberdrola, Naturgy, REC y Repsol) con una valoración media de 39,64 puntos. El sector con menor puntuación es el de Servicios Financieros e Inmobiliarias (Banco Sabadell, Banco Santander, Bankia, BBVA, Caixabank, Inmobiliaria Colonial, Mapfre, Merlín Properties y Bankinter) con una valoración media de 15,88 puntos sobre 100.

Gráfico. 3.3.1. Puntuación por sectores en el área de corrupción



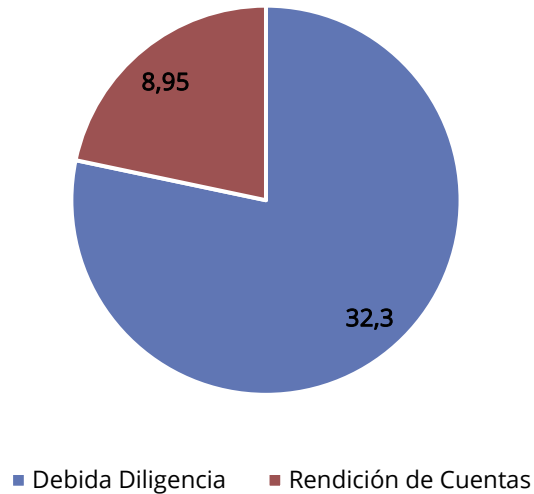
Fuente: Elaboración propia

3.3 CORRUPCIÓN



Dentro de corrupción se han analizado un total de 57 indicadores distribuidos en dos áreas y 8 dimensiones. Las áreas son: **debida diligencia y rendición de cuentas**. Las empresas facilitan más información y de mayor calidad en el área de debida diligencia con un promedio de 32,3 puntos sobre 100 posibles. Con gran diferencia, el área de rendición de cuentas obtiene una valoración promedio de tan solo 8,95 puntos.

Gráfico 3.3.2. Puntuación por dimensión en el área de corrupción

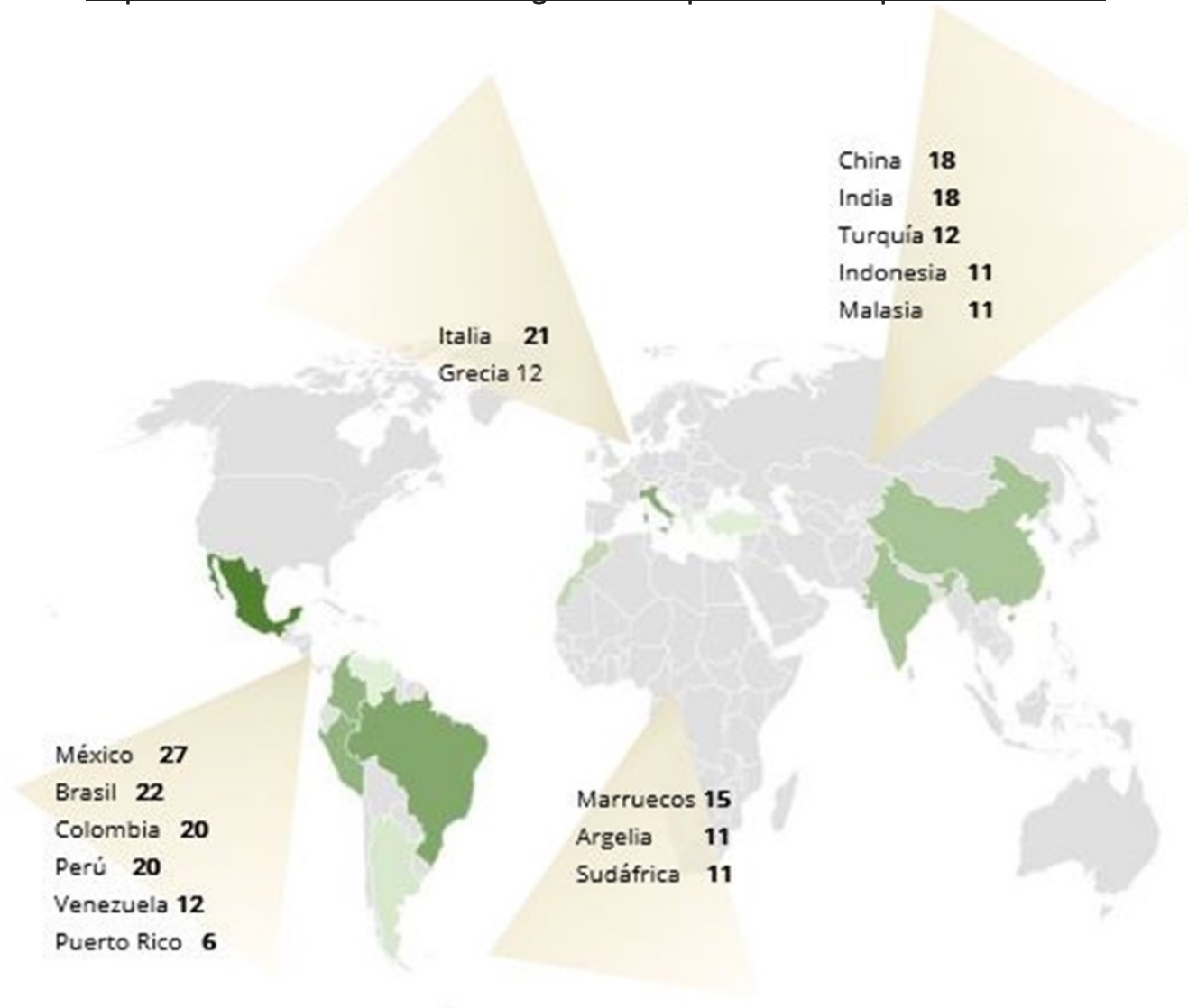


Fuente: Elaboración propia

3.3 CORRUPCIÓN



Mapa 3.3.1. Presencia en base a riesgos de corrupción de las empresas del IBEX 35



Fuente: Elaboración propia

Sería esperable que estas empresas se armaran de procedimientos de prevención y lucha contra la corrupción y comunicasen de manera efectiva cuáles son los riesgos, los procedimientos y los resultados, sin embargo **las empresas que más presencia tienen en países de riesgo extremo y riesgo alto en corrupción (Inditex, Amadeus, ACS, ArcelorMittal, Indra, Siemens-Gamesa, y Acciona) facilitan información anecdótica sobre cómo están afrontando estos riesgos obteniendo una puntuación promedio de 19,63 sobre 100 puntos posibles.**

Las empresas que más presencia tienen en países de riesgo extremo y riesgo alto en corrupción (Inditex, Amadeus, ACS, ArcelorMittal, Indra, Siemens-Gamesa, y Acciona) facilitan información anecdótica sobre cómo están afrontando estos riesgos obteniendo una puntuación promedio de 19,63 sobre 100 puntos posibles.



1. CONTEXTO.

De acuerdo con la OCDE la corrupción reduce la eficiencia en la prestación de los servicios públicos, aumenta las desigualdades¹¹¹, socava la competencia y genera desafección en el ciudadano hacia las instituciones públicas.

Pese a todas las iniciativas encaminadas a luchar contra la corrupción, esta lacra aumenta y afecta a todo tipo de instituciones y países. **En estimaciones del Banco Mundial, cada año se paga en el mundo 1.5 trillones de dólares en sobornos, lo que supone un 2% del PIB global¹¹².**

La Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014¹¹³, dedica su artículo 64 a la *"lucha contra la corrupción y prevención de los conflictos de intereses"*, mencionando que *"Los órganos de contratación deberán tomar las medidas adecuadas para luchar contra el fraude, el favoritismo y la corrupción, y prevenir, detectar y solucionar de modo efectivo los conflictos de intereses que puedan surgir en los procedimientos de licitación con el fin de evitar cualquier distorsión de la competencia y garantizar la transparencia en el procedimiento y la igualdad de trato a todos los candidatos y licitadores"*. Por su parte, el artículo 71 menciona la prohibición de contratar con personas jurídicas penalmente responsables por delitos que incluyen varios tipos relacionados con la corrupción (cohecho, corrupción en los negocios, falseamiento de la competencia, etc).

En estimaciones del Banco Mundial, cada año se paga en el mundo 1.5 trillones de dólares en sobornos, lo que supone un 2% del PIB global. España de acuerdo con Índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional ocupa el 41º puesto en el ranking mundial (180 países), con 58 puntos sobre 100.

A falta de datos concluyentes sobre la eficacia de este instrumento legal, se considera un avance en cuanto a la *regulación* de la corrupción en un ámbito especialmente sensible para la actividad de las grandes empresas en España.

A nivel comunitario, la iniciativa más sobresaliente en materia de lucha contra la corrupción en el ámbito empresarial fue la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión¹¹⁴. Si bien su aprobación se produjo en 2019, fue presentada en abril de 2018 por el primer vicepresidente de la Comisión Europea, Frans Timmermans¹¹⁵. Esta propuesta inicial tuvo una

¹¹¹ CleanGovBiz, OECD, The rationale for fighting corruption, 2014.

¹¹² Banco Mundial. <http://www.worldbank.org/en/topic/governance/brief/anti-corruption>

¹¹³ [Ley de Contratos del Sector Público](#)

¹¹⁴ [Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión](#)

¹¹⁵ [La Comisión Europea propone una Directiva para proteger a los denunciantes de corrupción](#)

3.3 CORRUPCIÓN



buena acogida por parte de la coalición de organizadores promotora (Whistleblower EU, de la que forma parte la española XNET), estimando que se habían reflejado la mayor parte de sus recomendaciones¹¹⁶. Entre las alegaciones presentadas por XNET y EDRi (European Digital Rights) en septiembre de 2018 destacan la demanda de garantizar el anonimato de la fuente y ampliar el concepto de “alertador” más allá de la existencia de una relación laboral¹¹⁷.

Según un informe presentado por el grupo de Los Verdes en el Parlamento Europeo en diciembre de 2018¹¹⁸, **la corrupción y el crimen organizado cuestan a la Unión Europea un 4,8% de su Producto Interior Bruto (PIB) cada año (904.000 millones de euros)**. Según El País¹¹⁹, los 90.000 millones correspondientes a España, equivalen al 8% del PIB, “casi el doble que en el conjunto de la UE”.

El Informe sobre España – Semestre Europeo (Comisión Europea, 2018¹²⁰) valora positivamente la Ley de Contratos del Sector Público (p.77) y otras iniciativas legislativas en materia de lucha contra la corrupción (p.78-79): Ley de Transparencia, Ley sobre financiación de partidos políticos, Oficina de Conflictos de Intereses, examen de iniciativas legislativas destinadas a mejorar la protección de los denunciantes y regular las actividades de los grupos de presión.

En relación con la **percepción de la corrupción en España**, la corrupción se mantuvo durante todo el año entre las principales preocupaciones de los españoles según los barómetros del Centro de Investigaciones Sociológicas. No en vano, **en diciembre de 2018¹²¹ fue considerada el mayor problema del país por un 10,7% de los entrevistados**, siendo superada solamente por el desempleo (36,1%) y “los/as políticos/as en general, los partidos y la política” (14,7%)

Según el Eurobarómetro sobre corrupción de diciembre de 2017¹²², el 94 % de los entrevistados consideran que la corrupción está muy extendida en España (frente al 68% de la media de la UE). El 75% considera que la corrupción es parte de la cultura de negocios en España (ue:62%), el 83% considera que perjudica la libre competencia en los negocios (media ue:67%)

Según el Eurobarómetro de actitudes hacia la corrupción en el mundo de los negocios de diciembre de 2017¹²³, **un 44% de los entrevistados considera la corrupción un problema a la hora de hacer negocios en España** (media UE: 37%), un 93% considera que la corrupción está muy extendida en España (media UE 67%) y un 81% considera que perjudica la libre competencia en los negocios (media UE: 74%)

¹¹⁶ [Xnet: nace la nueva Directiva de protección de whistleblowers](#)

¹¹⁷ [La UE abre la puerta a garantizar el anonimato de los alertadores de corrupción](#)

¹¹⁸ [Los costes de la corrupción en la UE](#)

¹¹⁹ [La corrupción le cuesta a la UE más de 900.000 millones al año, según los Verdes](#)

¹²⁰ [Informe sobre España – Semestre Europeo 2018](#)

¹²¹ [Barómetro CIS de diciembre de 2018](#)

¹²² [Eurobarómetro. Especial Corrupción \(2017\)](#)

¹²³ [Eurobarómetro de actitudes hacia la corrupción en el mundo de los negocios \(diciembre de 2017\)](#)



Según el Índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional¹²⁴, España ocupa el 41º puesto en el ranking mundial (180 países), con 58 puntos sobre 100 (la media europea se sitúa en 66 puntos). El año pasado España se encontraba en el puesto 42, por lo que este año ha subido un punto en la lista.

2. RESULTADOS DEL ANÁLISIS

El presente informe analiza la corrupción desde una visión amplia en relación con los factores que pueden ser generadores de **riesgos de corrupción en el sector privado**, y concluye que, pese a que las empresas del IBEX 35 cuentan con compromisos y políticas en materia de lucha contra la corrupción, en la mayor parte de los casos y áreas analizadas **no aportan información sobre procedimientos de gestión de los riesgos de corrupción a los que se enfrentan en su ámbito de actividad**.

El informe tiene en consideración distintas variables, entre ellas aspectos que pueden constituirse como vías útiles de lucha contra la corrupción en el sector privado pero al mismo tiempo pueden ser factores de riesgos que deben ser gestionados: **La asunción de compromisos y liderazgo, la financiación a partidos políticos, la independencia de la auditoría legal, el respeto de las leyes de la competencia, un análisis de riesgos ajustado al sector y a los países donde opera la empresa, la formación a empleados y el cumplimiento de la Ley de Transparencia, entre otros.**

2.1 Debida diligencia

El impacto social y coste económico de la corrupción hacen necesario que las grandes empresas cuenten con procedimientos de debida diligencia acordes a la naturaleza y magnitud de los riesgos en los que pueda incurrir. La debida diligencia en esta materia puede entenderse como el proceso enfocado a identificar, prevenir, evitar y mitigar los impactos negativos relacionados con la corrupción que pudiesen derivarse de la actividad directa de la empresa o a través de sus proveedores y socios comerciales.

Los procedimientos de debida diligencia son una parte importante del establecimiento de pautas de actuación responsables respecto a los grupos de interés, siendo además fundamentales para una correcta adaptación a los diferentes marcos normativos a los que debe someterse la empresa. Más que una mera formalidad, o peor aún, una obligación gravosa, la debida diligencia puede entenderse como una oportunidad para mejorar la

¹²⁴ [Índice de Percepción de la Corrupción 2018](#)

3.3 CORRUPCIÓN



competitividad de la compañía, puesto que permite conocer los contextos sociales y de mercado en el que se insertan las actividades de la empresa, tejer alianzas con diferentes actores y contar con impactos positivos en el ámbito reputacional y de marca.

A efectos del presente análisis, en el área de debida diligencia se han tomado en cuenta un total de 32 indicadores distribuidos en cuatro dimensiones: Compromiso y liderazgo, gestión de riesgos, financiación a partidos políticos y competencia. La **máxima puntuación se obtiene en Financiación de partidos (39,05) y la menor en Gestión de Riesgos de Corrupción (21,23)**, invirtiendo los resultados del año anterior, en los que el aspecto sobre el que se encontraba menos información era precisamente el de financiación de partidos políticos.

A continuación, se expone el nivel de cumplimiento y las conclusiones más relevantes relativas a los indicadores principales en materia de debida diligencia en corrupción.

CORR.1. Política anticorrupción: La empresa cuenta con una política pública anticorrupción

El compromiso de la empresa con la prevención de la corrupción debe reflejarse en la existencia de una política específica en la materia. Esta política debe ser exhaustiva, precisa y públicamente accesible para los diferentes grupos de interés. En ella se deben prescribir principios y reglas a los cuales todos los directivos, empleados y socios comerciales deben adherirse. Una política que prohíba la corrupción en sus diversas manifestaciones formaliza el compromiso de la empresa con la erradicación de este tipo de prácticas, y como demostración de la implicación de la alta dirección, deberá haber sido aprobada por el Consejo de Administración. Más allá de un mero compromiso formal, la política anticorrupción de la empresa debe representar la base normativa en la que se apoyan todos los demás elementos prácticos de un sistema de prevención, mitigación y respuesta ante casos de corrupción.

17 de las empresas analizadas tienen políticas públicas de corrupción.

De las 35 empresas analizadas, **17 cuentan con una política pública** (o documento que se le asimile) específico en materia de corrupción. De los 18 restantes, apenas una aporta una justificación clara y motivada para su ausencia.

3.3 CORRUPCIÓN



Gráfico 3.3.3. Nivel de cumplimiento de indicadores sobre política anticorrupción



Fuente: Elaboración propia



BUENA PRÁCTICA: **Acciona** tiene tres documentos independientes relacionados con la materia: el más extenso son las "Normas de Actuación en Anticorrupción"¹²⁵, pero también cuenta con una Política Anticorrupción, así como una Política para la Prevención de Delitos y el Soborno. Ambas están incluidas en el "Libro de Políticas de Acciona", con una extensión de apenas una y dos páginas respectivamente. Por último, algunos aspectos relacionados con la corrupción son abordados en el Código de Conducta.



BUENA PRÁCTICA: En octubre de 2018, el Consejo de Administración de **AENA** aprobó su Política contra la corrupción y el Fraude¹²⁶

De las 17 empresas que tienen una política anticorrupción independiente y públicamente accesible, **16 mencionan expresamente su aplicación global** (en todas las áreas y países en los que tiene presencia).

¹²⁵ [Política Anticorrupción de Acciona](#)

¹²⁶ [Política Anticorrupción de AENA](#)

3.3 CORRUPCIÓN



Endesa, cuyo Plan de Tolerancia Cero Contra la Corrupción no incluye una referencia explícita en este sentido.

En cuanto a la implicación de la alta dirección en la definición de las políticas de lucha contra la corrupción, **16** de las 17 empresas que tienen una política anticorrupción pública informan de manera explícita sobre su **aprobación por parte del Consejo de Administración**.



ArcelorMittal solo informa de la fecha de emisión de sus Directrices Anticorrupción (2009), sin especificar si el documento es aprobado por el Consejo.

Respecto a los contenidos abordados en la política, **15** de las 17 empresas que tienen una política anticorrupción establecen de manera expresa en la misma la **prohibición de los sobornos**. Es el tema que más se menciona, **seguido por los pagos de facilitación y los regalos, hospitalidad y gastos (14)**. A continuación, se encontrarían donaciones, contribuciones caritativas y patrocinios (13), contribuciones políticas (12) y por último los conflictos de interés (7).

En referencia a la aplicabilidad de las políticas anticorrupción de la empresa en la cadena de suministro, **9** empresas informan sobre la **obligatoriedad del cumplimiento de la política anticorrupción por parte de proveedores, subcontratistas y socios comerciales**.

Solo una empresa (Cellnex) informa claramente sobre las consecuencias del incumplimiento de la política anticorrupción. Hay un grupo de cumplimiento medio, compuesto por 7 empresas que se limitan a mencionar la posibilidad de cesar la relación laboral o contractual en caso de incumplimiento. Los 9 restantes no hacen referencia alguna a posibles consecuencias del incumplimiento, o se limitan a mencionar, de manera genérica, medidas legales y/o disciplinarias.



BUENA PRÁCTICA: **Cellnex** informa de responsabilidades para quienes cometan o no impidan actos de corrupción de los cuales tengan conocimiento, aunque no detalla catálogo de sanciones.

3.3 CORRUPCIÓN



CORR.2. La empresa presenta información sobre la gestión de riesgos en corrupción

Uno de los elementos imprescindibles dentro del proceso de debida diligencia de una empresa es la evaluación de los riesgos (reales o potenciales) a los que se enfrenta en sus operaciones y actividades. Esta evaluación debe hacerse teniendo en cuenta las variables de mayor influencia sobre el nivel de riesgo como son su sector y volumen de actividad, los países en que opera, el alcance de su cadena de suministro o si tiene vinculación o no con administraciones públicas (bien sea a través de subvenciones, contratos públicos, préstamos, etc.)

Es importante que esta evaluación sea exhaustiva en cuanto a su alcance (número de evaluaciones y aspectos abordados), y que se base en sistemas de medición fiables con los adecuados controles de calidad de los datos. En este sentido, la participación de terceros independientes puede contribuir a reforzar los sistemas de evaluación y mejorar su articulación con las prácticas de gestión de la empresa.

A través del proceso de identificación de riesgos en corrupción, la compañía puede conocer con antelación sus debilidades y amenazas no sólo a nivel global o de grupo sino también para cada una de sus filiales, departamentos o unidades de negocio. En base a esto, el siguiente paso será llevar a cabo un análisis, para cada uno de los riesgos detectados, sobre el nivel de impacto que tendría para la empresa en caso de ocurrir y sobre la probabilidad de que estos se materialicen. El abanico de riesgos de corrupción a los que puede enfrentarse la empresa es muy amplio, incluyendo, entre otras conductas: soborno, pagos de facilitación, blanqueo de capitales, conflictos de interés, alteración de la competencia de mercado, financiación de partidos políticos, sus candidatos o sus fundaciones, o tráfico de influencias

Mediante este proceso de evaluación, la compañía obtendrá un mapa de riesgos completo que orientará a la Alta Dirección en la toma de decisiones estratégicas como qué acciones son prioritarias o en qué áreas o países debe poner el foco, así como a la hora de establecer normas, controles y procedimientos que cubran dichos riesgos y den a empleados y a terceros relacionados con la empresa unas pautas de actuación mínimas. Resulta de especial importancia que esta evaluación de riesgos se complemente con un análisis previo de los riesgos en que puede incurrir al asociarse con un tercero, y en todo caso, promoviendo alianzas con socios que también tengan identificados y controlados sus riesgos y cuenten con una política anticorrupción alineada con la de la compañía.

Es importante que después de haber llevado a cabo la evaluación, se comuniquen los resultados. Deberán exponerse de manera adecuada los riesgos identificados y las medidas que se han tomado con el fin de evitar que se materialicen: programas específicos, controles financieros y no financieros, formación a empleados o evaluación de la cadena de suministro serían parte de un programa de gestión de los riesgos en materia de corrupción.

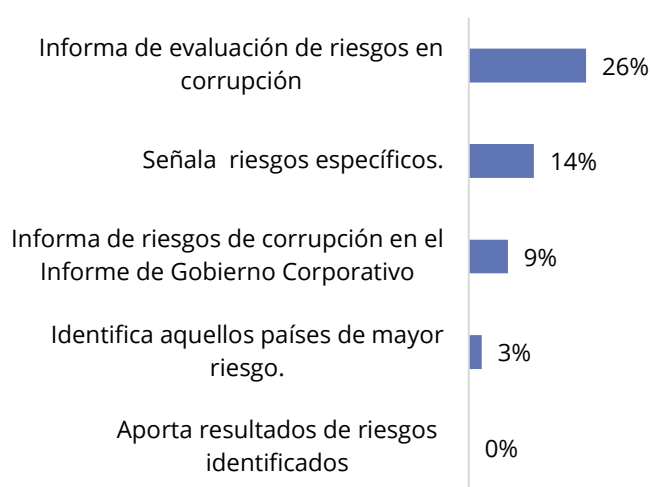
3.3 CORRUPCIÓN



Tras el análisis realizado, del total de empresas del IBEX 35 solamente **9 empresas (Acciona, Ence, Endesa, IAG, Iberdrola, Naturgy, Mediaset, REC, Siemens-Gamesa)** aportan información sobre la realización de una **evaluación de riesgos en corrupción**.

Solamente 9 empresas presentan información, aunque de manera genérica de riesgos específicos en corrupción

Gráfico 3.3.4. Nivel de cumplimiento de indicadores de gestión de riesgos de corrupción



Fuente: Elaboración propia



MALA PRÁCTICA: Ninguna empresa del sector financiero informa expresamente sobre la realización de una evaluación de riesgos específica en materia de corrupción, a pesar de su alta exposición a fenómenos como el blanqueo de capitales.



Iberdrola aporta información sobre gestión de *compliance* y evaluaciones en materia específica de corrupción, así como del funcionamiento del proceso de evaluación de riesgos penales. Sin embargo, el análisis de "riesgos de corrupción y fraude" se hace a partir de "autoevaluaciones de exposición" en sociedades subholding y direcciones corporativas. No se aporta información sobre los criterios y contenidos de estas autoevaluaciones, ni de su articulación a nivel central.

Apenas 5 de las 35 empresas **señalan riesgos específicos de corrupción** identificados a partir de los procesos de evaluación en esta materia. Las restantes se limitan a mencionar riesgos "de cumplimiento" o "de integridad", entre los cuales en ocasiones se incluye la corrupción y el soborno (sin detallar las formas que puede asumir en función del tipo de actividades que desarrolla la empresa).

3.3 CORRUPCIÓN



Solo 3 de las 35 empresas informan específicamente de riesgos de corrupción en el Informe Anual de Gobierno Corporativo. Sin embargo, se limitan a reproducir contenidos presentes en sus informes de gestión (o documentos análogos)

La presencia internacional de muchas grandes compañías implica una complejidad añadida a la hora de abordar los riesgos de corrupción, ya que supone adaptarse a diferentes contextos normativos y socioculturales. En aquellos países en los que existe un especial riesgo de prácticas de corrupción, la empresa debería mostrar una especial precaución para garantizar que sus actividades discurren dentro de la legalidad y de los estándares éticos corporativos. Sin embargo, este aspecto tiene un nivel de cumplimiento irrisorio a efectos del presente análisis. Apenas una empresa (Iberdrola) identifica, entre los países en los que tiene presencia, aquellos que presentan un mayor riesgo de corrupción; y ninguna de ellas informa de riesgos de corrupción diferenciando por territorios o áreas corporativas.

En cuanto al marco normativo respecto a la corrupción, el nivel de cumplimiento es desigual en función de las prácticas consideradas en el análisis: **mientras que los pagos de facilitación son recogidos por un 60% de las empresas incluidas en el análisis, apenas un 20% tienen una política de donaciones y patrocinios independiente y públicamente accesible.**

21 de las 35 empresas recogen la prohibición de los pagos de facilitación¹²⁷ en alguno de sus documentos públicos (código de conducta, política anticorrupción, etc). 12 de ellas hacen extensiva la prohibición a los proveedores y socios comerciales.

Los denominados “gastos especiales” son una de las vías más habituales para encubrir prácticas de corrupción, y por tanto, deberían estar regulados sus procedimientos de aprobación y verificación, tipos de gastos financiados por la compañía, etc. Uno de los aspectos más importantes que debe prever la normativa de la empresa es el importe máximo de estos gastos. **Apenas 8 de las 35 empresas analizadas establecen límites numéricos a los gastos de hospitalidad, regalos y atenciones.** Se establecen máximos entre los 100 y los 250 euros. Los 27 restantes se limitan a mencionar compromisos generales abiertos a diferentes interpretaciones, siendo las más habituales limitar estos gastos a un “importe razonable”, o bien a aquellos que tengan “carácter simbólico”, sean “adecuadas a la legalidad y las costumbres” y/o “que por su frecuencia y/o características no tengan por objeto influir en la voluntad de quien los recibe”.

Apenas 8 empresas informan específicamente de normas o procedimientos de donaciones y patrocinios para evitar actos de soborno encubiertos. Lo más habitual es que no se aporte ningún tipo de información al respecto; sin embargo, también hay empresas que simplemente se posicionan contra este tipo de prácticas, sin exponer las normas para evitarlas (como es el

¹²⁷ Se aceptan las referencias a “pagos para agilizar trámites” o expresiones análogas, siempre que recojan la facilitación administrativa de procesos mediante prácticas irregulares.

3.3 CORRUPCIÓN



caso de Merlín Properties y Repsol). Un total de 7 empresas tienen una política de donaciones y patrocinios (o documento análogo), independiente y públicamente accesible.

CORR.3. Gestión cadena de suministro: La empresa informa sobre la gestión de la cadena de suministro/ socios comerciales en materia anticorrupción

Según la Encuesta global sobre antisoborno y corrupción¹²⁸ publicada por KPMG International en 2015, el 53% de los directivos encuestados aseguraron que sus empresas cuentan con un mecanismo de identificación de sus socios de riesgo alto; mientras que un 34% firma que no lo tiene y el 13% restante responde desconocer completamente el asunto. Estas cifras reflejan el grado de exposición que asumen las organizaciones, así como el elevado número de directivos que ignoran el asunto o no evalúan en toda su magnitud los riesgos inherentes a la cadena de suministro. Una investigación realizada por la empresa Kroll concluye que el 56.6% de los encuestados consideró como segunda medida importante investigar a terceros antes de establecer una relación de negocios.

Dentro de los múltiples riesgos a los que está expuesta la cadena de suministro de una empresa, junto a aquellos asociados a materias como los derechos humanos, la seguridad y salud en el trabajo o el medio ambiente, hay que destacar otros vinculados con la corrupción y el fraude. En relación a estos últimos que son los que nos ocupan en el presente informe, es indispensable que las compañías, antes de iniciar una relación comercial, realicen un análisis sobre el potencial socio o proveedor que le permita conocer sus valores éticos, antecedentes en malas prácticas empresariales o si cuenta con un sistema de gestión de riesgos de corrupción. De esta forma, la empresa podrá clasificar a los proveedores en función de su nivel de riesgo y ajustar sus medidas de seguimiento y control a cada categoría. Será precisa en todo caso una revisión periódica del estado de dicha clasificación ya que algunos riesgos pueden cambiar con el tiempo o incluso surgir otros nuevos no valorados en un primer momento.

En la misma línea, resulta necesario que las empresas extiendan el ámbito de aplicación de sus políticas y procedimientos en materia de anticorrupción, así como la obligación de cumplimiento de su Código ético o de conducta a sus colaboradores, en el desarrollo de sus actividades y por parte de sus empleados, requiriendo que se materialice este compromiso a través de la aceptación de cláusulas específicas incluidas en los contratos desde el momento de formalización de los mismos. Otro aspecto que resulta interesante incluir en las cláusulas contractuales es el derecho de la compañía a auditar periódicamente a la otra parte, lo que no sólo podrá servir para la detección de incumplimientos sino también como medida disuasoria previa a la comisión de un delito de corrupción. Igualmente, importante es que se establezca

¹²⁸ [Encuesta global Anti soborno y corrupción. KPMG Internacional, 2015.](#)

3.3 CORRUPCIÓN



un catálogo de sanciones en caso de incumplimiento de estos compromisos, que puedan llegar en casos graves o de reiteración a la rescisión del contrato de colaboración.

En paralelo con lo anterior, resulta igualmente relevante que las compañías sean transparentes con la gestión que realizan de su cadena de suministro a través de la diversa documentación que hacen pública. Son datos de interés algunos generales como el número de proveedores con los que cuenta, en qué países opera y cuál es su actividad que llevan a cabo para la compañía, así como otros más específicos como el resultado del análisis de riesgos realizado, qué % o número de proveedores presentan riesgo alto de corrupción y fraude o cuantos incumplimientos del Código Ético o de conducta se han detectado y cuales han sido las causas y las consecuencias de los mismos.

Aunque en España la legislación penal actual promueve los sistemas de prevención de las empresas al considerarlos un eximente o atenuante de su responsabilidad penal en casos en que un empleado o administrador cometa un delito, la implementación de los mismos continúa siendo voluntaria. Sin embargo, como ya se ha mencionado, las empresas se mueven en un contexto global y esto conlleva que se vean afectadas por multitud de obligaciones legales más allá de nuestras fronteras. Un ejemplo reciente de ello es **la Ley anticorrupción francesa** que entró en vigor el 1 de junio de 2017, de aplicación no sólo a las empresas francesas, sino también a todas aquellas que hagan negocios en el país galo a través de una filial que facture más de 100 millones de euros y tenga una plantilla de más de 500 empleados. Estas **compañías deben contar de forma obligatoria con un plan de prevención y una política anticorrupción que incluya: mapa de riesgos, código de conducta, procedimientos de evaluación, programa de formación, canal de denuncias, otro de control y evaluación y un régimen disciplinario, además deberán hacerlo público en el marco de sus obligaciones de información no financiera**¹²⁹.

Por tanto, el establecimiento de medidas orientadas a la gestión integral de los riesgos de la compañía, permite a la empresa además de cumplir la legislación de los países más avanzados en la materia, demostrar el compromiso de su Alta dirección con la debida diligencia en materia de corrupción, al mismo tiempo que le protege no sólo frente a posibles sanciones económicas o litigios, si no también frente a riesgos reputacionales que pueden dañar de forma importante los resultados de la compañía.

Por coherencia con el marco normativo de la propia empresa, esta no puede evadir la responsabilidad de vigilar que su cadena de suministro opere de acuerdo con los principios normativos establecidos para la lucha contra la corrupción. En este sentido, el compromiso más elemental es que la empresa refleje, en alguno de sus documentos corporativos públicos, que se **exige a los proveedores un cumplimiento de las normas anticorrupción de la empresa**.

¹²⁹ <http://www.expansion.com/juridico/actualidad-tendencias/2017/07/06/595e0627ca474182628b45d3.html>

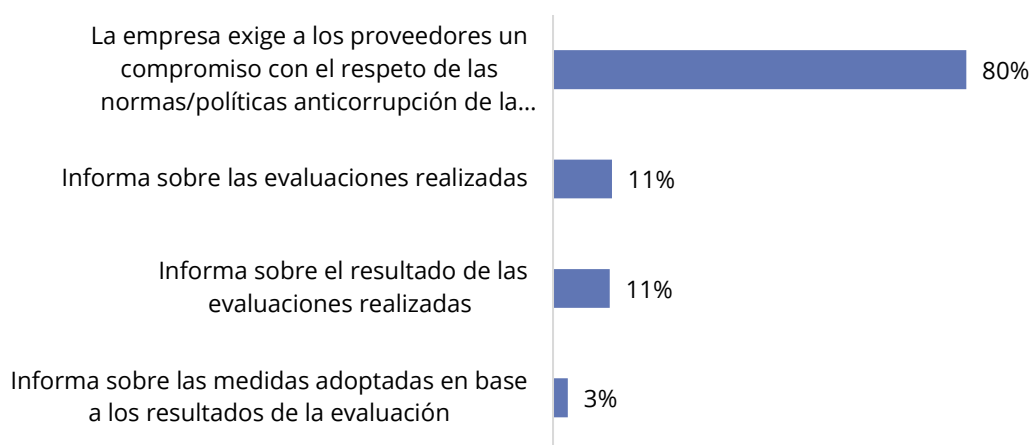
3.3 CORRUPCIÓN



Esta condición **se cumple en 28 de las 35 empresas analizadas**, lo que representa el mayor nivel de cumplimiento en el ámbito de corrupción.

Sin embargo, la mera declaración de intenciones no es suficiente para verificar un cumplimiento pleno de la información aportada en relación con los procesos de debida diligencia. El cumplimiento debe someterse a evaluaciones específicas en la materia a proveedores y socios comerciales, informando sobre sus procedimientos y resultados, condiciones que **apenas cumplen 4 empresas. Solo una de las empresas informa de manera detallada sobre medidas adoptadas en base a los resultados de la evaluación.**

Gráfico 3.3.5. Nivel de cumplimiento de indicadores de gestión anticorrupción en la cadena de suministro



Fuente: Elaboración propia



BUENA PRÁCTICA: **Naturgy y Repsol** afirman no haber suspendido la relación contractual con ningún proveedor a causa de incumplimientos relacionados con la corrupción durante el año 2018, mientras que Telefónica informa de la existencia de 19 proveedores “bloqueados en la base de datos por motivos de cumplimiento” y 811 “con planes de mejora”.

3.3 CORRUPCIÓN



CORR.4. Se informa de la existencia de un plan de formación específica en materia anticorrupción

Más allá de las políticas, los procedimientos internos y los mecanismos de control que la compañía establezca como medidas preventivas, resultará igualmente esencial en la fase de prevención de delitos la formación y sensibilización en anticorrupción, transparencia y buen gobierno dirigida a todos los miembros de la empresa, tanto al Consejo de Administración como a directores, mandos intermedios y empleados, directos e indirectos.

Impartir formación especializada en esta materia tiene como principal objetivo dar a conocer a todos los miembros de la empresa, independientemente del puesto que ocupen, el tipo de contrato que tengan o el país en el que desarrollen su actividad, los riesgos en materia de corrupción asociados a su puesto de trabajo, así como en general al área o áreas en las que desarrolla sus funciones. También servirá para dar determinadas pautas de actuación que les ayuden a identificar situaciones de conflicto de interés en las que puedan verse involucrados directa o indirectamente, ya sea a nivel interno o en sus relaciones con terceros (proveedores, clientes, socios, etc.).

De las 35 empresas del Ibex, **apenas 14 (Acciona, ArcelorMittal, Cellnex, Enagás, Ferrovial, Grifols, IAG, Iberdrola, Inditex, Mapfre, Mediaset, Naturgy, Repsol y Telefónica) informan de la existencia de un plan de formación específica en materia anticorrupción. Solo 3 de ellas informan del número de horas**, mientras que 4 informan sobre quién ha recibido la formación y apenas una (Cellnex) aporta el dato diferenciando por países.

14 empresas del IBEX 35 aportan información sobre la formación en materia de anticorrupción, aunque se aporta información desglosada en la mayor parte de los casos

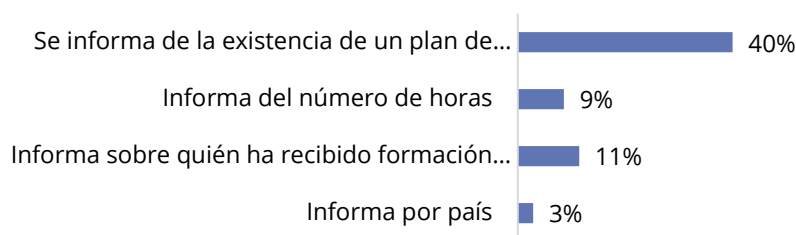


Ferrovial menciona que 4.216 empleados recibieron formación anticorrupción en 2018, pero cifra el volumen formativo en 7.456 horas (menos de dos horas por empleado). En el caso de Mapfre: 4.214 horas para 5.725 empleados (menos de una hora por empleado formado). Ninguna de las dos empresas informa sobre la distribución de la formación por categoría profesional, país, sexo, etc.

3.3 CORRUPCIÓN



Gráfico 3.3.6. Nivel de cumplimiento de indicadores de formación anticorrupción



Fuente: Elaboración propia.

CORR.5. Financiación a partidos políticos

La relación entre grandes empresas y partidos políticos es un ámbito crítico para la prevención de la corrupción. El presente documento se enfoca a las donaciones o aportaciones empresariales a partidos políticos, puesto que las empresas son consideradas con mayor capacidad para ejercer influencia que las personas individuales. Cuando esas aportaciones se realizan de manera anónima, existen incluso más oportunidades para las empresas de ganar influencia sobre los partidos sin ser sometidos a la necesaria fiscalización.

Lo que se espera de un régimen democrático basado en partidos es que el libre juego de estos y las reglas de funcionamiento de la política acabe promoviendo el bien común de la sociedad (o, al menos, un equilibrio entre los intereses y las ideologías de los distintos grupos sociales, que es también una parte de aquel bien común). Y esto obliga a la sociedad a resolver el problema de su financiación, tanto para su funcionamiento ordinario como para los elevados gastos en que los partidos (o los candidatos individualmente considerados) incurren durante las campañas electorales.

Los regímenes de financiación de partidos políticos en la Unión Europea han ido virando desde sistemas de financiación privada hacia sistemas donde predomina la financiación pública (a través de subvenciones estatales). Uno de los motivos impulsores de este cambio es la identificación y la percepción de corrupción política en relación con el ámbito empresarial, entendiendo que el Sistema de financiación estatal como necesariamente menos corrupto que aquel en el que la financiación privada toma preferencia¹³⁰.

¹³⁰ Parlamento Europeo (2015): Party financing and referendum campaigns in EU Member States. Bruselas: Directorate General for Internal Policies of the Union.

3.3 CORRUPCIÓN

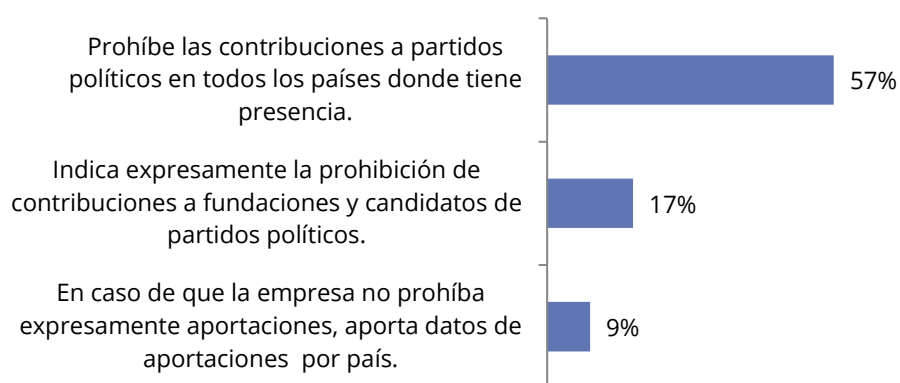


A nivel nacional, la Ley Orgánica 3/2015, de 30 de marzo, de control de la actividad económico-financiera de los Partidos Políticos¹³¹, establece en su artículo 5 que los partidos políticos no podrán aceptar o recibir directa o indirectamente “c) donaciones procedentes de personas jurídicas (...)” Por lo tanto, prohíbe directamente las donaciones a los partidos de todas las empresas privadas (independientemente de que contrataran o no con la administración) y reduce el límite de donaciones particulares de 100.000 a 50.000 euros anuales. Sin embargo, esas restricciones no se impusieron a las fundaciones de los partidos que, hoy en día, siguen pudiendo recibir donaciones de empresas privadas, incluso de las que contratan con la Administración del Estado, tal y como demuestran algunos de los casos más mediáticos en torno a este aspecto¹³².

La legislación actual crea un marco jurídico más permisivo de reglamentación financiera para fundaciones y otras entidades vinculadas o dependientes de partidos políticos, circunstancia que podría dar lugar a una situación en la que estas se utilicen como subterfugio para la financiación irregular de actividades rutinarias o de campaña. Según la OSCE¹³³, “las donaciones de empresas y las donaciones ilimitadas de particulares, prohibidas en términos generales en la Ley sobre Financiación de los Partidos Políticos, podrían canalizarse a través de dichas entidades relacionadas para, en última instancia, financiar la actividad de los partidos políticos”.

Durante el año 2018 no se han producido novedades significativas en el marco normativo español. Resulta significativa la ausencia, en la Ley de Información No Financiera, de menciones expresas a la financiación de partidos políticos, candidatos u organismos adscritos.

Gráfico 3.3.7. Nivel de cumplimiento de indicadores sobre financiación de partidos



Fuente: Elaboración propia

¹³¹ <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-3441>

¹³² [El juez investiga si el PP utilizó la fundación Dos de Mayo para financiarse ilegalmente. Fundaciones 'invisibles' del PP, PSOE e IU recibieron donaciones irregulares de Caja Madrid. ACS dio 100.000 euros en 2015 a la fundación del PP y otros 100.000 euros a la del PSOE](#)

¹³³ [Dictamen de la OSCE sobre la legislación en materia de financiación de partidos políticos en España, 2017](#)

3.3 CORRUPCIÓN



20 de las 35 empresas analizadas prohíben expresamente las contribuciones a partidos políticos¹³⁴ en todos los países donde tienen presencia (12 en 2017). Estas empresas son Acerinox, AENA, Amadeus, Bankia, Bankinter, Cellnex, CIE, Enagás, ENDESA, Ferrovial, S.A IAG, Indra, Mapfre, Melià Hotels, Merlin Properties, Naturgy, Red Eléctrica, Repsol, S.A, Siemens-Gamesa y Telefónica. De los 15 restantes, 4 declaran no realizarlas o no haberlas realizado durante el año 2018 (aunque no las prohíben expresamente), 6 las someten a la legalidad y aprobación previa, 3 las prohíben solamente en España y 2 no mencionan el tema o lo hacen de manera poco concluyente (sin obligatoriedad clara).



BUENA PRÁCTICA: El número de empresas que prohíben expresamente las contribuciones a partidos políticos en todos los países donde tiene presencia ha pasado de 12 a 20, siendo uno de los indicadores con una mejor evolución.

6 de las 35 empresas prohíben expresamente la financiación de candidatos, fundaciones u otros organismos adscritos a partidos políticos. Aunque es un número relativamente bajo, se aprecia una evolución positiva respecto a 2017 (apenas 2 empresas).

De los 29 restantes, 8 mencionan solamente uno de los dos componentes del indicador (sean las candidaturas/candidatos o los organismos adscritos), y 21 no recogen este tema o no establecen una prohibición expresa.

Apenas 3 de las 15 empresas que no prohíben expresamente la financiación de partidos informan sobre aportaciones. 2 de ellas (Inmobiliaria Colonial y Mediaset) declaran no haber realizado aportaciones durante el año 2018, mientras que Iberdrola aporta datos para EEUU y Reino Unido, afirmando que no realiza aportaciones en otros países.

En la base de datos de *Open Secrets* sobre aportaciones políticas en EEUU, solo aparecen datos relativos de 2018 para BBVA¹³⁵ (a través de BBVA Compass: 253.500\$ aportados a candidatos federales, 28% a demócratas y 72% a republicanos). Sin embargo, hay datos anteriores de Grifols¹³⁶, Iberdrola¹³⁷, Indra¹³⁸ y Siemens¹³⁹.

¹³⁴ Incluyendo como contribuciones la condonación de deuda.

¹³⁵ [Datos de BBVA Compass en Open Secrets](#)

¹³⁶ [Datos de Grifols en Open Secrets](#)

¹³⁷ [Datos de Iberdrola en Open Secrets](#)

¹³⁸ [Datos de Indra en Open Secrets](#)

¹³⁹ [Datos de Siemens en Open Secrets](#)

3.3 CORRUPCIÓN



CORR.6. La empresa presenta información sobre cómo respeta las normas relativas a la libre competencia

Existe un amplio consenso sobre el hecho de que la corrupción daña la libre competencia de mercado. **Las prácticas anticompetitivas y corruptas tienen notables semejanzas, y en muchas ocasiones, concurren en las mismas circunstancias y se refuerzan mutuamente.** La evidencia empírica confirma que, normalmente, el nivel de corrupción es inversamente proporcional al de competencia, y que la corrupción suele ser más alta en países con bajos niveles de competencia¹⁴⁰.

Tanto las prácticas anticompetitivas como la corrupción tienen como resultado un excesivo poder de mercado para algunas compañías, lo cual conlleva ineficiencias y sobrecostos y, por ende, teniendo **un impacto perjudicial sobre precios y calidad de los bienes y servicios ofrecidos por las empresas.** Algunos métodos son manifiestamente ilegales, como por ejemplo el soborno o el tráfico de influencias con el objetivo de violar las reglas del juego, y otras consideradas legales, como la práctica de lobby, con el objetivo de cambiar estas reglas. De hecho, la corrupción puede soportar y hasta facilitar todos los mecanismos relevantes través de los cuales las empresas pueden conseguir y sustentar una posición de dominio irregular del mercado, como por ejemplo barreras a la competencia, manipulación de los precios, aceptación de fusiones o acuerdos favorables.

En resumen, puede afirmarse que **la lucha contra competencia desleal está intrínsecamente ligada a la lucha contra la corrupción.** Algunos analistas consideran la existencia de fusiones, monopolios, oligopolios, como una causa estructural de la corrupción. Debido a su dimensión e ineficiencia, las estructuras de mercado actuales fomentan relaciones espurias entre empresas y de estas con las administraciones públicas. Estas dinámicas perversas dañan el desarrollo de sectores específicos, socavan el crecimiento económico y aumentan la necesidad de intervención estatal, creado un círculo vicioso que alimenta la corrupción¹⁴¹.

Esta intersección entre corrupción y prácticas anticompetitivas es particularmente evidente dentro del ámbito de la contratación privada. La literatura sugiere un enfoque de aplicación coordinada en cuanto a las leyes de corrupción y competencia, que implica la cooperación entre las autoridades de los dos ámbitos. Similares a las anticorrupción, las herramientas a disposición de las agencias de competencia normalmente incluyen sanciones, protección de los denunciantes y mecanismos de denuncia, etc. Como apuntan Allen, Qian, & Shen (2015), la medida ideal para luchar contra la corrupción es introducir competencia efectiva entre los actores dominantes¹⁴².

¹⁴⁰ Transparencia Internacional (2016) *The linkages between corruption and violation of competition laws*. Bruselas: Transparencia Internacional.

¹⁴¹ Pinheiro Machado, A. (2015). *Corruption and Monopolies: An Endemic Problem*.

¹⁴² Allen, F., Qian, J., & Shen, L. (2015). *Corruption and Competition*. Londres: Imperial College London.

3.3 CORRUPCIÓN



En ocasiones, las violaciones de las reglas de competencia ocurren dentro de un solo país, por lo que la autoridad nacional de competencia es responsable de su investigación y de la imposición de sanciones. Sin embargo, los procesos de globalización hacen patente la necesidad de cooperación entre autoridades nacionales a nivel europeo e internacional para garantizar un control efectivo sobre posibles prácticas anticompetitivas de empresas transnacionales con impacto en diversos ámbitos geográficos.

Los rasgos de la política antitrust europea se encuentran en dos reglas principales dentro del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE). Primero, el Artículo 101 del Tratado prohíbe acuerdos entre dos o más operadores de mercado independientes que reducen la competencia. Esto cubre tanto los acuerdos horizontales como los verticales. Segundo, el Artículo 102 del Tratado prohíbe a las empresas que tienen una posición dominante en un sector de mercado específico de abusar de dicha condición.

A nivel nacional, el artículo 38 de la Constitución reconoce “la libertad de empresa en el marco de una economía de mercado y la garantía y protección de la misma por los poderes públicos, de acuerdo con las exigencias de la economía en general y, en su caso, de la planificación. La existencia de una competencia efectiva entre las empresas constituye uno de los elementos principales de la economía de mercado, regula las actividades de las empresas y reparte los recursos productivos en favor de los operadores más eficientes”

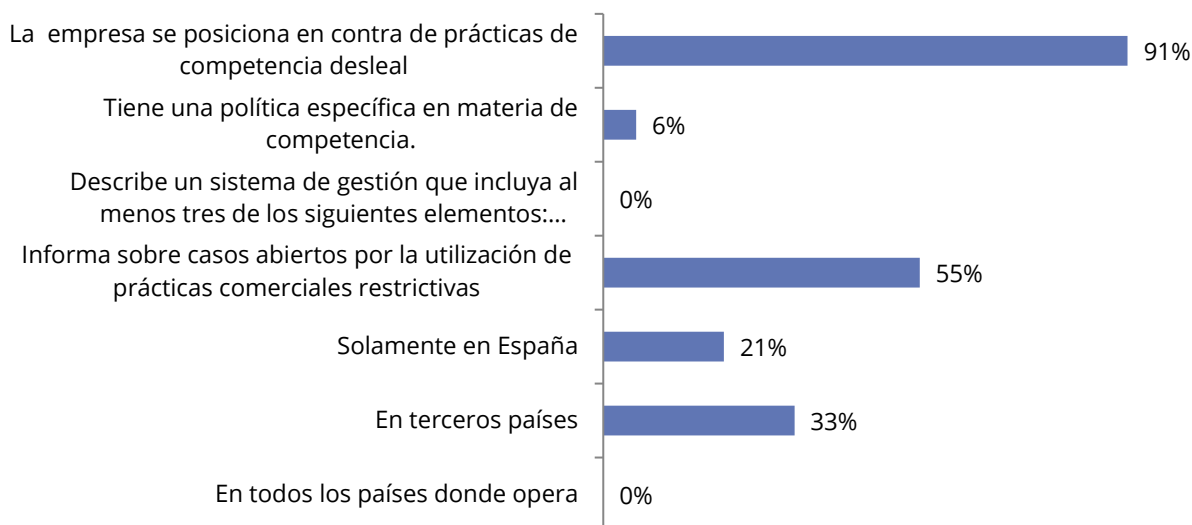
Pese a la aplicación de numerosas regulaciones nacionales y europeas, las empresas españolas han registrado en los últimos años numerosos escándalos relacionados con prácticas anticompetitivas, tal y como ha sido reflejado en los sucesivos informes del Observatorio. Al igual que en el caso de la financiación de partidos políticos, **resulta llamativa la ausencia de menciones específicas a este ámbito en el texto de la Ley de Información No Financiera aprobada en 2018.**

Un año más, **la información ofrecida por las empresas en cuanto a sus políticas y prácticas relacionadas con la libre competencia se mantiene en un nivel muy deficiente.** Aunque la práctica totalidad de las empresas consideradas en el análisis se posiciona formalmente contra la competencia desleal, este compromiso no se ve refrendado por un adecuado nivel de transparencia respecto a su gestión de este ámbito.

3.3 CORRUPCIÓN



Gráfico 3.3.8. Nivel de cumplimiento de indicadores de competencia



Fuente: Elaboración propia

Teniendo esto en cuenta, la evaluación concluye que **32 de las 35 empresas** del IBEX 35 se **posicionan en contra de la competencia desleal** en su normativa corporativa pública o informes de gestión (28 en 2017). **Solo 3** (AENA, IAG y Banco Santander) **carecen de alusiones explícitas a este aspecto**. Este compromiso genérico no se traduce en una información satisfactoria sobre el desarrollo de políticas y sistemas de gestión para combatir las prácticas de competencia desleal.

Apenas **dos empresas**, Acciona y ArcelorMittal, tienen un **documento específico y público en esta materia**, otras 3 mencionan su existencia, pero no la hacen pública (Amadeus, Ferrovial y Técnicas Reunidas¹⁴³).

Solamente 2 empresas tienen un documento específico y público en materia de competencia.

Son **16 las empresas que informan sobre casos relacionados con prácticas comerciales restrictivas iniciados o con novedades significativas en 2018** (15 en 2017). De ellas, 10 declaran que no estar inmersas en casos de este tipo durante el año 2018, sin que se hayan encontrado en fuentes externas informaciones que lo contradigan. 3 empresas informan de algunos casos (pero no de todo acerca de los cuales existe constancia); y otras **3 informan de todos los casos activos de los cuales se ha encontrado constancia en fuentes externas**.

¹⁴³ Amadeus, Ferrovial y Técnicas Reunidas (menciona que fue aprobada en 2018).

3.3 CORRUPCIÓN



Cuatro empresas solo informan de casos en España (Cellnex, Endesa, Ferrovial Indra) y otras 4 (ArcelorMittal, IAG, Iberdrola y Telefónica) informan solo de casos en otros países o de ámbito comunitario.



BUENA PRÁCTICA: Banco Santander, Arcelormittal y Cellnex informan de todos los casos de los que se tiene constancia con un nivel de detalle razonable en cuanto a la naturaleza de los hechos y el estado del proceso.

MALA PRÁCTICA: Telefónica tiene varios procesos abiertos en España relacionados con obligaciones regulatorias mayoristas. Debido a la antigua condición de monopolio estatal de la empresa, Telefónica ocupa un lugar muy sensible en la gestión de infraestructuras utilizadas por otras empresas del sector. Existe un notable riesgo de utilización de esta posición de privilegio para llevar a cabo actuaciones que restrinjan la entrada de competidores al mercado, o bien que sean perjudiciales para la prestación de servicio por parte de otras compañías que dependen de su red de telecomunicaciones. Los procesos activos en España durante el año 2018 son los siguientes:

- Multa de 8,5 millones de euros por el incumplimiento de sus obligaciones regulatorias mayoristas: en 2015, Euskaltel denunció¹⁴⁴ prácticas de abuso de posición de mercado en el concurso a una licitación del Gobierno Vasco por parte de Telefónica, quien resultaría finalmente adjudicataria. Según la CNMC¹⁴⁵ "En enero de 2016, el Gobierno Vasco adjudicó a Telefónica parte del contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones para diversos edificios de la administración autonómica. Antes de esta adjudicación, Euskaltel denunció, ante la CNMC, que la oferta económica presentada por Telefónica en este concurso no era replicable¹⁴⁶."
- Expediente sancionador por el presunto incumplimiento de sus obligaciones en materia de coubicación en centrales¹⁴⁷: según El Confidencial¹⁴⁸, "Telefónica podría haber incumplido las obligaciones que tiene impuestas dada su posición como operador con poder significativo de mercado en los mercados mayoristas de banda ancha y en la oferta de acceso al bucle de abonado (oferta OBA), incluyendo en particular las obligaciones de acceso y no discriminación en la gestión del espacio accesible en sus centrales".
- Expediente sancionador por la presunta discriminación en los tiempos de resolución de averías de algunos servicios mayoristas de fibra y cobre: según la CNMC¹⁴⁹, entre enero de 2017 y marzo de 2018, Telefónica habría suministrado servicios y reparado averías en menores plazos a sus propios clientes que a los operadores de la competencia dependientes de sus redes¹⁵⁰.



¹⁴⁴ [La CNMC multa a Telefónica con 8,5 millones tras una denuncia de Euskaltel](#)

¹⁴⁵ [La CNMC sanciona a Telefónica con 8,5 millones de euros por el incumplimiento de sus obligaciones regulatorias mayoristas](#)

¹⁴⁶ [Multa de 8,5 millones a Telefónica por prácticas anticompetitivas](#)

¹⁴⁷ [La CNMC inicia un expediente sancionador a Telefónica por el presunto incumplimiento de sus obligaciones en materia de coubicación en centrales](#)

¹⁴⁸ [CNMC investiga si Telefónica incumple sus obligaciones en centrales cabecera](#)

¹⁴⁹ [CNMC inicia un expediente sancionador contra Telefónica por la presunta discriminación en los tiempos de resolución de averías de algunos servicios mayoristas](#)

¹⁵⁰ [La CNMC investiga a Telefónica por discriminar a su competencia](#)

3.3 CORRUPCIÓN



Las 19 empresas restantes no informan sobre la existencia o inexistencia de litigios de este tipo (sí sobre otros de diversa naturaleza), o bien declaran no haber incurrido en este tipo de casos, pero la consulta de fuentes externas lo desmiente.

Hay un total de 20 empresas sobre las que se tiene constancia de casos de relacionados con competencia desleal activos durante el ejercicio 2018, ya sea por declaración propia o por fuentes externas. El número de casos oscila entre 1 y 5.

La información sobre casos abiertos en materia de competencia es muy dispar, no se presenta por país y en algunos casos se limita a informar de aquellos en los que el desarrollo del procedimiento les es favorable omitiendo otros casos.

Tabla. 3.3.2: Número de casos contra la competencia activos por empresas.

N.º DE CASOS ACTIVOS	EMPRESAS (Entre paréntesis, número de casos reportados por la empresa)
0	Acerinox, Bankia, Bankinter, CIE, Colonial, Enagás, Ence, Inditex, Mapfre, Melià Hotels, Merlín, Naturgy, Red Eléctrica, Técnicas Reunidas, Viscofan
1	ACS (0 ¹⁵¹), AENA (0 ¹⁵²), Amadeus (0 ¹⁵³), BBVA (0 ¹⁵⁴), Caixabank (1 ¹⁵⁵), Mediaset (0 ¹⁵⁶), Repsol (0 ¹⁵⁷), Banco Sabadell (0 ¹⁵⁸)
2	Acciona (0 ¹⁵⁹), Cellnex (2 ¹⁶⁰), Endesa (2 ¹⁶¹), Grifols (0 ¹⁶²), IAG (1 ¹⁶³), Banco Santander (1 ¹⁶⁴)

¹⁵¹ [La CNMC incoa expediente sancionador a 25 empresas suministradoras de la red ferroviaria ACS y Elecnor lideraron el 'cártel del AVE' para amañar contratos de Adif](#)

¹⁵² [La CNMC urge más competencia en el control aéreo y desligar Aena y Enaire](#)

¹⁵³ [Antitrust: Commission opens investigation into airline ticket distribution services, Bruselas investiga a Amadeus y Sabre por pactar con aerolíneas y agencias para limitar la competencia](#)

¹⁵⁴ [La CNMC sanciona a 4 bancos por concertarse para ofrecer derivados en condiciones distintas de las pactadas](#)

¹⁵⁵ (Ver nota anterior)

¹⁵⁶ [La CNMC incoa expediente sancionador contra Atresmedia y Mediaset](#)

¹⁵⁷ [Expediente CNMC R/0154/13: REPSOL 2](#)

¹⁵⁸ [La CNMC sanciona a cuatro bancos](#)

¹⁵⁹ [La CNMC incoa expediente sancionador contra constructoras](#)

[La CNMC abre expediente sancionador a las grandes constructoras por repartirse la obra pública](#)

¹⁶⁰ Informe de Gestión de Cellnex, p.67

¹⁶¹ Informe de Gestión de Endesa, p.284-285; [Expediente CNMC SNC/DE/046/18: ENDESA ENERGIA S.A.U](#)

3.3 CORRUPCIÓN



3	Siemens (0 ¹⁶⁵)
4	ArcelorMittal (4 ¹⁶⁶), Ferrovial (2 ¹⁶⁷), Indra (3 ¹⁶⁸), Telefónica (1 ¹⁶⁹)
5	Iberdrola (2 ¹⁷⁰)

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3.3.3 Principales expedientes de la CNMC iniciados o con novedades significativas en 2018.

	Hechos	Empresas del IBEX	Sectores	Referencia CNMC
1	Reparto de licitaciones - Construcción y rehabilitación de infraestructuras	Acciona, ACS (Dragados), Ferrovial	Construcción	https://www.cnmc.es/node/371804

¹⁶² [FTC Requires Grifols S.A. to Divest Assets as Condition of Acquiring Biotest US Corporation](#)

[El negocio de los derivados de plasma de Grifols, amenazado](#)

¹⁶³ Además, menciona la existencia un número indeterminado de casos en Alemania, Canadá y Países Bajos, acerca de los cuales no se ha podido localizar más información en fuentes externas. Informe Anual de IAG, p.23, 169.

¹⁶⁴ Informe de Gestión, p.93; [La CNMC sanciona a 4 bancos](#)

¹⁶⁵ [La fusión de Alstom y Siemens se estrella contra el regulador de competencia](#)

[La CNMC incoa expediente sancionador a 8 empresas en la prestación de servicios en la red ferroviaria](#)

[La CNMC abre expediente sancionador contra ocho empresas por presunta "manipulación y reparto" de licitaciones](#)

¹⁶⁶ ArcelorMittal Annual Report, p.192-195

¹⁶⁷ Informe Anual Integrado, p.228; [La CNMC vuelve a incoar expediente sancionador contra 51 entidades](#)

[Competencia investiga si Ferrovial y otras constructoras han manipulado licitaciones de carreteras](#)

[La CNMC abre expediente contra varias constructoras por intercambiar información en licitaciones públicas](#)

¹⁶⁸ Informe de Gestión de Indra, p.298-301; [Once empresas sancionadas por crear un cártel en el suministro de servicios de informática y tratamiento de datos a la Administración Pública](#)

[Expediente CNMC S/DC/0565/15: LICITACIONES APLICACIONES INFORMÁTICAS](#)

[La CNMC amplía la incoación en el expediente sancionador](#)

[Expediente CNMC S/DC/0598/16: ELECTRIFICACIÓN Y ELECTROMECÁNICA FERROVIARIAS](#)

¹⁶⁹ Informe de Gestión, p.87; [La CNMC sanciona a Telefónica con 8,5 millones de euros](#)

[La CNMC inicia un expediente sancionador a Telefónica por el presunto incumplimiento de sus obligaciones](#)

[La CNMC inicia un expediente sancionador contra Telefónica](#)

¹⁷⁰ Informe de Gestión, p.940; [La CNMC multa con 25 millones a Iberdrola por manipular el precio de la energía](#)

[La UCO revela que Iberdrola fijó el precio de la luz con órdenes "verbales" y sin actas](#)

[La CNMC analiza la evolución anómala de los precios eléctricos pese a las lluvias](#)

[El TS confirma la multa de 18 millones a Endesa e Iberdrola por el cese de Garoña](#)

3.3 CORRUPCIÓN



2	Reparto de licitaciones - Sistemas de electrificación ferroviaria	Siemens, Indra, ACS	Construcción, Tecnología	https://www.cnmc.es/node/362274
3	Concertación de productos en condiciones distintas a las pactadas - Derivados financieros (SWAPS)	Santander, Sabadell, BBVA, Caixabank	Financiero	https://www.cnmc.es/2018-02-14-la-cnmc-sanciona-4-bancos-por-concertarse-para-ofrecer-derivados-en-condiciones

Fuente: Elaboración propia.

Se tiene constancia (ya sea por declaración propia o fuentes externas) de un total de **8 empresas con casos de competencia activos fuera de España**. En 4 de ellas hay constancia de casos relacionados con organismos reguladores europeos.

Tabla 3.3.4: Empresas con casos de competencia activos fuera de España

EMPRESA	ÁMBITOS TERRITORIALES	FUENTE ¹⁷¹
Amadeus	Unión Europea	Externa
Siemens	Unión Europea	Externa
Telefónica	Unión Europea	Declaración propia
Grifols	EEUU	Externa
Iberdrola	EEUU	Declaración propia
Santander	Italia	Declaración propia
ArcelorMittal	Alemania, Brasil, Rumanía, Sudáfrica	Declaración propia
IAG	Unión Europea, Chile, Canadá, Alemania, Países Bajos.	Declaración propia

Fuente: Elaboración propia.

¹⁷¹ Se incluyen las fuentes como nota al pie del gráfico resumen de nº de casos por empresa.

2.2 Rendición de cuentas.

Una vez analizada la información relativa a los procedimientos de debida diligencia ofrecida por las empresas del IBEX 35 en 2018, es el turno de abordar el otro aspecto fundamental considerado en relación con la corrupción: la rendición de cuentas. **A través de los procesos de rendición de cuentas en materia de corrupción, la empresa debería aportar información clara, sistemática y oportuna sobre los procesos de auditoría llevados a cabo, así como sobre los resultados de la gestión.** Esta información debe ajustarse no solo a los requerimientos normativos que le sean de aplicación a la empresa, sino también ser satisfactoria desde el punto de vista de los diferentes grupos de interés potencialmente afectados por su actividad.

A efectos de la presente investigación, la rendición de cuentas en materia de corrupción se ha enfocado desde los sistemas de control, la calidad de estos y presentación de información de los resultados derivados de la aplicación de éstos. Se han analizado un total de 17 indicadores distribuidos en tres dimensiones: auditoría Externa, auditoría en corrupción y Ley de transparencia. **La máxima puntuación se obtiene en Auditoría de Corrupción (17,01). La información en las otras áreas es muy deficiente siendo de 10,53 en información sobre Ley de Transparencia y de 2,86 en Auditorías Externas.**

CORR.7. Auditorías externas: La empresa informa sobre cómo garantiza la independencia de la auditoría externa

Las empresas auditoras pueden (y deberían) jugar un papel fundamental en la identificación y gestión de los riesgos que enfrenta la empresa, entre ellos los relacionados con la corrupción. Su amplio conocimiento de la situación de la empresa, así como las funciones establecidas en la regulación vigente, ubican a los auditores en una posición estratégica fundamental, desde la cual pueden contribuir a generar “círculos virtuosos” en la gestión de la empresa y la rendición de cuentas acerca de la misma. Sin embargo, la relevancia de sus funciones también puede verse como un arma de doble filo, en tanto que una actitud negligente o manifiestamente irregular del auditor de cuentas puede ser un factor coadyuvante para el ocultamiento de casos de corrupción y otras malas prácticas en el seno de la empresa.

En muchos de los escándalos financieros en los últimos años, con enormes perjuicios para los intereses generales y de numerosos particulares, ha quedado demostrado que las empresas auditoras no ejercieron su función con profesionalidad ni independencia para determinar si las cuentas anuales ofrecían una imagen fiel de su situación patrimonial y financiera.

3.3 CORRUPCIÓN



Un ejemplo de estos casos es el **caso de Deloitte y Bankia, Deloitte fue multada con 12 millones de euros por el ICAC en 2016 en relación con su auditoría a Bankia**. Según informó El Mundo¹⁷² tras ratificarse la sanción por parte del Ministerio de Economía: "el Ministerio considera, al igual que el ICAC, que Deloitte infringió su deber de independencia en el ejercicio de la función auditora al aceptar al tiempo que Bankia le contratara otros servicios" Según recogen varios medios¹⁷³¹⁷⁴, en 2018, en el marco del proceso judicial en torno al recurso de la sanción, el presidente de Deloitte España, Fernando Ruiz, criticó la sanción alegando que los trabajos de auditoría y consultoría se hicieron a petición del Banco de España y CNMV, que a su criterio, habría solicitado a la entidad la realización de estos servicios¹⁷⁵. Cabe apuntar que ni la trascendencia de este caso, ni el cambio de auditor, han significado -a la luz de los resultados de este trabajo- una mejora en las puntuaciones alcanzadas en los indicadores de rendición de cuentas.

Este tipo de situaciones puso en cuestión la adecuación y la suficiencia del marco normativo comunitario sobre la auditoría, y la Unión Europea, en el año 2014, aprobó un nuevo marco regulatorio sobre la auditoría con el objetivo de reforzar la confianza de los usuarios en la información económico-financiera mediante la mejora de la calidad de las auditorías.

Este nuevo marco normativo ha introducido cambios sustanciales derivados de la necesidad de recuperar la confianza de los usuarios en la información económica financiera que se audita, en especial la de las entidades de interés público y de reforzar la calidad de las auditorías, fortaleciendo su independencia. El nuevo marco regulatorio en el ámbito de la UE está compuesto por la Directiva 2014/56/UE¹⁷⁶, relativa a la auditoría legal de las cuentas anuales y de las cuentas consolidadas, y el Reglamento (UE) N° 537/2014¹⁷⁷, que incluye los requisitos específicos para la auditoría legal de las entidades de interés público.

A nivel nacional, en el año 2015, se aprobó la Ley 22/2015, de Auditoría de Cuentas, que transpone la Directiva 2014/56/UE y que entró en vigor el 17 de junio de 2016¹⁷⁸. No se ha aprobado un reglamento específico que desarrolle la ley, estando en vigor el Reglamento aprobado por Real Decreto 1/2011, de 1 de julio¹⁷⁹, en todo lo que no se oponga a la nueva ley

¹⁷² [Guindos ratifica la supermulta de 12 millones a Deloitte por Bankia](#)

¹⁷³ [Deloitte critica la sanción por auditar Bankia, encargada por los reguladores](#)

¹⁷⁴ [Deloitte dice que fue multada por cumplir las peticiones de la CNMV en la salida a Bolsa de Bankia](#)

¹⁷⁵ [Deloitte busca anular la multa del ICAC con 'avales' del Banco de España y CNMV](#)

¹⁷⁶ [DIRECTIVA 2014/56/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO](#) de 16 de abril de 2014 por la que se modifica la Directiva 2006/43/CE relativa a la auditoría legal de las cuentas anuales y de las cuentas consolidadas.

¹⁷⁷ [REGLAMENTO \(UE\) No 537/2014 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO](#) de 16 de abril de 2014 sobre los requisitos específicos para la auditoría legal de las entidades de interés público y por el que se deroga la Decisión 2005/909/CE de la Comisión

¹⁷⁸ [Resolución de 23 de diciembre de 2016](#), del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, por la que se publica la modificación de determinadas Normas Técnicas de Auditoría y del Glosario de términos.

¹⁷⁹ [Real Decreto 1517/2011, de 31 de octubre](#), por el que se aprueba el Reglamento que desarrolla el texto refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2011, de 1 de julio.

3.3 CORRUPCIÓN



y al que se han incorporado modificaciones de determinadas Normas Técnicas de Auditoría para ajustarse a los requerimientos del nuevo marco europeo. En los meses de febrero y marzo de 2017, el ICAC¹⁸⁰ lanzó una consulta pública sobre el proyecto de Real Decreto por el que se desarrolla la Ley 22/2015 de 20 de julio de auditoría de cuentas. En octubre de 2018 se tramitó la audiencia pública del mismo, pero a cierre del ejercicio, seguía sin aprobarse el Proyecto de Real Decreto de Desarrollo de la Ley de Auditoría de Cuentas¹⁸¹.

La normativa aprobada en 2015 regula la relación con la empresa de auditoría, teniendo la comisión de auditoría las funciones de “Establecer las oportunas relaciones con el auditor externo para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenaza para su independencia” y “Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia de los auditores de cuentas o sociedades de auditoría resulta comprometida”.

La función de la Comisión de Auditoría en esta cuestión por tanto es doble. Por un lado, debe identificar los posibles riesgos que puedan afectar a la independencia (conflictos de intereses por familiaridad derivada de una relación continuada, por contratar otros servicios diferentes de la auditoría, por falta de información detallada sobre los servicios adicionales prestados, porcentaje de ingresos por servicios adicionales en relación con los ingresos de la auditoría legal, entre otros) y darles una respuesta adecuada. Adicionalmente, también debe explicar de manera transparente cómo esos riesgos pueden afectar a la independencia del auditor externo y qué medidas se han tomado o se piensan tomar para minimizarlos.

La Ley de Información No Financiera establece que “La información incluida en el estado de información no financiera será verificada por un prestador independiente de servicios de verificación”. Sin embargo, no define claramente las características que debe tener el verificador para garantizar su independencia. Ante esta situación, el ICAC emitió una comunicación¹⁸² en la que declaraba lo siguiente: “En la actualidad no se encuentran reguladas las condiciones que deben reunir quienes realicen la verificación del estado de información no financiera (...), por lo que, hasta tanto se apruebe la regulación específica de los distintos aspectos de dicha verificación, ésta podrá realizarse por el auditor de cuentas u otras personas con características o conocimientos adecuados para ejercer tal función, y sin que exista impedimento desde el ámbito de la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas para que dicha verificación sea efectuada por el auditor de las cuentas anuales de la entidad en cuestión”.

¹⁸⁰ [Consulta pública sobre el nuevo Reglamento de Auditoría de Cuentas](#)

¹⁸¹ [Comunicación de la CNMC sobre Proyecto de Real Decreto](#) (2019)

¹⁸² [Comunicación ICAC sobre verificación del Estado de Información No Financiera](#)

3.3 CORRUPCIÓN



La propia ley apenas menciona que “los auditores de cuentas y las sociedades de auditoría de cuentas únicamente deben comprobar que se haya facilitado el estado de información no financiera”. La indefinición en las condiciones para ocupar las funciones de verificación del Estado de Información No Financiera supone en 2018 que estas sean asumidas sobre todo por el auditor principal, siendo relativamente escasas las empresas que confían esta labor a otra firma de auditoría. Este es uno de los aspectos que se deben considerar en el desarrollo normativo.

El presente análisis considera dos variables fundamentales: la información detallada sobre los servicios contratados y la introducción de las salvaguardas necesarias para garantizar la independencia del auditor. Esta última estaría compuesta, a su vez, por la limitación del volumen de servicios distintos a los de auditoría contratados por la compañía y el tiempo de contratación de estos servicios (número de ejercicios consecutivos).

Apenas **2 empresas** (Iberdrola y Repsol) **presentan información detallada y desglosada de todos los servicios facturados** (importes y conceptos) por las empresas que realizan la auditoría externa. 5 empresas se situarían en un nivel de desglose medio, puesto que aportan información más allá de los mínimos requeridos por el IAGC, pero no desglosan todos los conceptos e importes facturados.



BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola**, en su Informe de Gestión (p.86) declara que solo el auditor principal presta servicios, y que todos son de auditoría o relacionados (datos en miles de euros): "Servicios de auditoría de cuentas 3.223; Otros servicios prestados relacionados con la auditoría 1.459; Total: 4.682". En su informe sobre la independencia del Auditor (p.4-5), detalla 27 conceptos de los importes facturados por los conceptos anteriormente mencionados.



BUENA PRÁCTICA: **Repsol** mejora el grado de especificidad de la información aportada. Según el Informe sobre la independencia del auditor, p.2: "En el ejercicio 2018 el importe de los honorarios aprobados por trabajos de auditoría realizados por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. y su red (en adelante, PwC)¹ en la Sociedad y en sociedades de su Grupo ha ascendido a 6,6 millones de euros. Adicionalmente, los honorarios aprobados a PwC por servicios profesionales relacionados con la auditoría, y otros servicios, han ascendido a 0,7 y 0,2 millones de euros, respectivamente. Se incluye como Anexo III el desglose de los citados servicios e importes. A 31 de diciembre de 2018, el porcentaje de los servicios distintos de auditoría sobre el importe total de honorarios de la firma auditora asciende al 11%". El Anexo III del citado informe incluye, efectivamente, el desglose de "otros servicios relacionados" y "otros servicios".



Se encuentran importantes discrepancias entre las cifras presentadas en diferentes documentos (cuentas anuales, IAGC, Informe Sobre Independencia del Auditor) de 9 de las 35 empresas. Ejemplo: el porcentaje de "otros servicios" en el caso de Endesa es del 38,89% en el IAGC y el 49,98% según el Informe de la Comisión de Auditoría.

3.3 CORRUPCIÓN



Ninguna de las 35 empresas prohíbe expresamente la contratación de servicios distintos a los de auditoría, y solo una (IAG) los limita por debajo del máximo legal del 70% (o al menos ofrece un importe máximo de referencia). Lo más habitual es que se indique que este tipo de servicios son sometidos a la aprobación de la comisión de auditoría (u organismo análogo), sin expresar una limitación explícita en cuanto a su importe o el porcentaje sobre el total de facturación.



BUENA PRÁCTICA: **IAG** en su Informe Anual (p.93) menciona que "Los servicios distintos a la auditoría prestados por los auditores externos se encuentran sujetos a una política aprobada por el Consejo de Administración que prohíbe determinados tipos de trabajos y controla el nivel global de gasto (...)Se aborda el volumen global de trabajo mediante un objetivo anual máximo de 1,6 millones de euros, con una asignación adicional de hasta 1,2 millones de euros para grandes proyectos (...) En 2018, el gasto se situó por debajo del objetivo máximo, en 893.000 euros, con un gasto adicional de 325.000 euros relacionado con otros dos encargos de consultoría. El 52% del gasto de 893.000 euros se refiere a tareas regulares relativas a la auditoría de cuentas requerida por los acuerdos de negocio conjunto".

A pesar de la transversal ausencia de limitaciones explícitas en cuanto a los importes facturados por servicios distintos a la auditoría, las compañías analizadas se sitúan en un rango muy amplio de porcentajes respecto al total facturado. **En 13 de las 35 empresas el total de los ingresos por servicios diferentes a los de auditoría no supera el 10% de los importes facturados por el auditor externo.** Tres de ellas (Iberdrola, Telefónica y Viscofan) declaran que no contratan este tipo de servicios. En otras 13 empresas, este importe se sitúa entre el 10% y el 30%. Finalmente, **en 9 empresas (Acciona, Amadeus, AENA, Cellnex, CIE, Enagás, ENDESA, IAG y Técnicas Reunidas) esta partida supera el 30% de lo facturado por el auditor externo.**



BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola, Telefónica y Viscofan** declaran no contratar servicios diferentes a los de auditoría.



MALA PRÁCTICA: Los mayores porcentajes son los alcanzados por **Amadeus** (54,74%) y **Cellnex** (54,17%)

3.3 CORRUPCIÓN



Un aspecto fundamental en relación con los riesgos de la independencia del auditor es el número de ejercicios consecutivos que lleva realizando la auditoría de la empresa, en tanto que una duración excesiva de esta relación puede producir una relación de familiaridad. Por este motivo, la Ley de Auditoría establece una duración no inferior a tres años; no pudiendo exceder el período total de contratación, incluidas las prórrogas, de la duración máxima de diez años. Del mismo modo, establece un período transitorio sobre rotación por el que las firmas que llevan auditando una Empresa de Interés Público por más de 20 años en junio de 2014 podrán seguir haciéndolo hasta el ejercicio 2020. Si a dicha fecha la sociedad de auditoría llevaba entre 11 y 20 años podrá seguir hasta 2023. No se establece plazo transitorio para las que llevaban menos de 11 años en la citada fecha, las cuales deberán rotar en el primer ejercicio que se inicie con posterioridad al 17 de junio de 2016 si han alcanzado ya el máximo tiempo de duración del encargo (10 años).

Ninguna de las 35 empresas limita expresamente (al menos en los documentos públicos analizados) el tiempo que puede contratar con la misma empresa auditora por debajo de los cinco años. Aunque es frecuente que los periodos de nombramiento se establezcan por plazos inferiores a los 5 años, no hay reglas explícitas en cuanto a la renovación de los mismos por periodos sucesivos.

Hay 3 empresas que inician su relación con el auditor en 2018 (Caixabank, Repsol y Naturgy); 16 llevan entre 2 y 4 ejercicios consecutivos con el mismo auditor, 11 entre 5 y 10 ejercicios y las 5 restantes más de 10.



MALA PRÁCTICA: 5 empresas llevan más de 10 años con el mismo auditor, destacando **Grifols** (KPMG, 28) y **Banco Sabadell** (PwC, 36)

3.3 CORRUPCIÓN



Tabla 3.3.5: Relación de empresas con mayor número de años trabajando con la misma empresa auditora

EMPRESA	AUDITOR	AÑOS
MELIÀ HOTELS	PWC	10
AMADEUS	DELOITTE	13
ACS	DELOITTE	17
CIE AUTOMOTIVE	PWC	17
GRIFOLS	KPMG	28
BANCO SABADELL	PWC	36

Fuente: Elaboración propia.

Cuatro grandes empresas auditoras concentran esta función en las 35 empresas del IBEX 35 a cierre del ejercicio 2018. Lidera la clasificación **Deloitte con 10**, seguida de PwC con 9, E&Y 8 y KPMG 7. Deloitte y PwC comparten auditoría en Técnicas Reunidas.

Las cuatro auditoras más contratadas por las empresas IBEX 35:



Fuente: Elaboración propia.

3.3 CORRUPCIÓN



CORR.8. Auditorías en materia de corrupción: La empresa aporta información sobre las auditorías en materia corrupción

Las empresas, además de contar con controles adecuados para prevenir y detectar la corrupción, deben monitorear si este sistema de controles internos está siendo efectivo. Para ello, deben realizar auditorías internas tanto de procesos operativos como de áreas concretas de la empresa que tengan una exposición mayor a riesgos en esta materia.

Un proceso de auditoría interna deberá ser un planificado (método, frecuencia, responsables, elaboración de informes), estar basado en el grado de riesgo de corrupción, garantizar la objetividad e imparcialidad y estar debidamente documentado. El objetivo de la auditoría es proporcionar a la empresa una seguridad razonable de que los procedimientos, controles y sistemas anticorrupción se han implementado y funcionan con eficacia. El proceso deberá tener el objetivo de recopilar la información precisa que detecte las fallas de los procedimientos para tomar medidas de mejora de los mismos¹⁸³.

Normalmente, la función de auditoría interna es ejecutada por un departamento específico en la empresa, el cual cuenta con el mandato de la comisión de auditoría del consejo de administración para su ejecución, siendo éste el responsable último. La participación de auditores externos independientes puede agregar al proceso mayor seguridad en términos de objetividad e independencia. Finalmente, cabe considerar que la transparencia a la hora de informar sobre las evaluaciones de auditoría interna en materia de corrupción es un ejercicio de creación de confianza con los grupos de interés.

En el análisis 9 empresas de las 35 aportan información sobre la existencia de un sistema de auditoría de control en materia de corrupción.

Hay 7 empresas en un nivel de cumplimiento medio: se comprometen a realizar auditorías en materia de corrupción o dicen realizarlas, pero sin aportar evidencias acerca de su aplicación durante el año 2018 (o la información es insuficiente en cuanto a procedimientos y resultados).

8 empresas mencionan de manera genérica sistemas de *compliance* o controles en materias relacionadas con la corrupción, sin especificar hasta qué punto suponen o llevan aparejadas actividades de auditoría. Las empresas restantes no aportan ningún tipo de información que permita suponer la existencia de auditorías específicas en materia de corrupción.

9 empresas de las 35 aportan información sobre la existencia de un sistema de auditoría de control en materia de corrupción, de las cuales solamente 4 informan quien realiza las auditorías y solamente una empresa presenta datos sobre los resultados de las auditorías.

¹⁸³ Basado en UNE-ISO 37001:2017. Sistemas de gestión antisoborno.

3.3 CORRUPCIÓN



BUENA PRÁCTICA: **Naturgy** declara en su Informe de RSC (p.39) que durante el año 2018 desarrolló "87 proyectos de auditoría interna; 58 de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales – entre estos, los de corrupción, fraude y legales– de las direcciones generales de negocio y servicios de Naturgy. Los análisis realizados alcanzaron el 100% de las direcciones generales e hicieron hincapié en aquellas con mayores probabilidades de materialización de estos riesgos. En los proyectos ejecutados durante 2018 no se han detectado casos relacionados con la corrupción"



Telefónica describe de manera general las auditorías realizadas por Auditoría Interna en relación a los riesgos de diversa naturaleza, incluyendo específicamente los de corrupción (34 informes, 5,5% del total de informes de 2018) (IG, p.613). Pero no ofrece datos sobre los procedimientos, contenidos, resultados, etc, por lo que se considera que no cumple los requerimientos del indicador.

Ninguna de las 35 empresas presenta información satisfactoria sobre los resultados de la auditoría anticorrupción, y menos aún sobre las medidas adoptadas a consecuencia de la auditoría. 24 de ellas no presentan información sobre resultados, y 11 presentan información incompleta: no desagregada (geográficamente o por áreas de actividad) y/o no específica en cuanto al alcance de las evaluaciones (por ejemplo, el número de unidades de negocio auditadas).

De las 9 empresas que informan sobre la realización de auditorías anticorrupción en los parámetros establecidos, 8 identifican claramente al organismo corporativo que se encarga de la auditoría (normalmente se trata de las unidades de cumplimiento normativo u análogas, que suelen ser dependientes de la comisión de auditoría). Ninguna de las empresas incluidas en el análisis aporta evidencias suficientes como para afirmar que la auditoría anticorrupción es realizada por una entidad externa e independiente.

3.3 CORRUPCIÓN



CORR.9. Multas, sentencias y litigios: La empresa informe de multas, sentencias y litigios en materia de corrupción y competencia

Solamente 14 de las 35 empresas del IBEX 35 informan de la existencia o no existencia de incidentes con origen de denuncias, multas, litigios y/o casos confirmados de delitos en materia de corrupción. De ellas, 13 declaran que no se han registrado este tipo de casos durante el ejercicio 2018, sin que se haya encontrado constancia de estos en fuentes externas. La empresa restante, Enagás, informa de los dos casos sobre los cuales hay constancia. Además, es la única que informa sobre la naturaleza de los actos objeto de multa/litigio sobre todos los casos de los que existe constancia.



BUENA PRÁCTICA: **Enagás** informa de manera bastante exhaustiva sobre los antecedentes y estado de litigios en relación con el caso Castor y a Odebrecht (en Perú), pero sin referencias a las sospechas o acusaciones de corrupción que se reflejan en fuentes externas. No se han encontrado evidencias de la existencia de otros casos activos durante al año 2018.



Aunque no se han encontrado casos de corrupción activos en 2018 en fuentes externas, cabe señalar que en septiembre de 2018 la CNMV solicitó información adicional sobre las "investigaciones internas" según estaban reflejadas en el Informe Anual de 2017 de **Telefónica**. Según eldiario.es¹⁸⁴, en la respuesta ofrecida por Telefónica a este requerimiento, "la compañía no detalla en qué países centra sus investigaciones, como tampoco hacía en la citada memoria anual". De acuerdo con la información reflejada por varios medios¹⁸⁵¹⁸⁶, la respuesta de Telefónica se limitaría a una exposición genérica de compromisos en la materia, en un registro similar al encontrado en sus documentos corporativos¹⁸⁷. Cabe señalar que, tras esta polémica sobre la información contenida en el Informe de 2017, en la edición de 2018 vuelve a incluir exactamente el mismo párrafo, sin añadir más información (Informe de Gestión, p.149): "Actualmente la Compañía está llevando a cabo investigaciones internas en varios países sobre posibles infracciones de las leyes contra la corrupción. La Compañía continúa cooperando con autoridades gubernamentales y prosiguiendo con las investigaciones en marcha"



MALA PRÁCTICA: **BBVA**: al igual que en 2017 indica, en referencia al indicador GRI 205-3, que la información relativa a casos de corrupción registrados en 2018 es "confidencial".



MALA PRÁCTICA: **ACS** declara no haber registrado supuestos casos de corrupción, sin embargo, en fuentes externas se encuentran al menos 5 casos con novedades relevantes en 2018¹⁸⁸ en España, todos ellos de gran impacto mediático.

¹⁸⁴ [La CNMV pide explicaciones a Telefónica por posibles casos de corrupción en varios países](#)

¹⁸⁵ [La CNMV pide explicaciones a Telefónica sobre posibles sanciones por corrupción](#)

¹⁸⁶ [Telefónica responde a la CNMV sobre el impacto de posibles casos de corrupción](#)

¹⁸⁷ [La CNMV pide a Telefónica que cifre el impacto de posibles casos de corrupción que investiga en varios países](#)

¹⁸⁸ Los casos "César", "Led" y "Teatro Madrid", reflejados en informes anteriores del Observatorio, no presentan novedades significativas respecto a ACS durante el año 2018.

3.3 CORRUPCIÓN



MALA PRÁCTICA: 5 de las 8 empresas del sector construcción registran supuestos casos de corrupción. Es el sector con más empresas (5) y casos totales (14), un resultado consistente con los resultados en análisis anteriores, y que da cuenta del nivel de exposición de dicho sector a los riesgos de corrupción; y, por tanto, de la conveniencia de que las grandes empresas presten una mayor atención a esta problemática. De estas cinco empresas, 4 son sujeto obligado por la Ley de Transparencia (todas menos Siemens-Gamesa), y sin embargo, ninguna de ellas informa sobre estos casos en el Estado de Información No Financiera (ni tampoco en otros documentos).



4 empresas del sector financiero presentan supuestos casos de corrupción, y una de blanqueo de capitales, con un total de 5 casos. Limitando el análisis a las que son sujeto obligado por la Ley de Información No Financiera, la cifra sería de 3 empresas y 4 casos. Estos casos no son reconocidos por las propias empresas, o bien se aporta una información sesgada sin enfoque anticorrupción.

En total, se han localizado 14 empresas supuestamente implicadas en un total de 26 casos de corrupción en España o en otros países.¹⁸⁹

TABLA 3.3.6: Casos de corrupción activos en 2018 en las empresas del IBEX 35

Nº CASOS	EMPRESAS	SECTORES	DESCRIPCIÓN
1 caso	Bankia	Financiero/ Inmobiliario	Caso Bankia (incluye "tarjetas black") ¹⁹⁰
	Caixabank	Financiero/ Inmobiliario	Presunto blanqueo de capitales de la mafia china (España) ¹⁹¹
	Merlín Properties	Financiero/ Inmobiliario	Caso Defex ¹⁹²
	Siemens- Gamesa	Construcción	Caso Siemens (Argentina) ¹⁹³
	Telefónica	Tecnología y comunicaciones	No identificado (declaración propia)
2 casos	Enagás	Petróleo y energía	Castor ¹⁹⁴ Odebrecht (Perú) ¹⁹⁵

¹⁸⁹ Los diferentes procesos relacionados con las tramas de Lava Jato y Odebrecht se consideran por separado.

¹⁹⁰ Las fuentes sobre este caso se incluyen en su posterior desarrollo.

¹⁹¹ [La Audiencia Nacional imputa a CaixaBank por blanqueo de dinero de la mafia china](#)
[El juez cita a directivos de sucursales de CaixaBank por presunto blanqueo de capitales de la mafia china](#)

¹⁹² [La justicia investiga al nuevo rey inmobiliario del Ibex 35 por posible blanqueo de capitales](#)

¹⁹³ [Caso Siemens: EE. UU juzgará a uno de los ejecutivos acusados](#)

¹⁹⁴ Las fuentes sobre este caso se incluyen en su posterior desarrollo.

¹⁹⁵ Las fuentes sobre este caso se incluyen en su posterior desarrollo.

3.3 CORRUPCIÓN



	AENA	Servicios de consumo	Gürtel ¹⁹⁶ Presunto acoso a denunciante de corrupción (España) ¹⁹⁷
	Indra	Petróleo y energía	Púnica-Lezo ¹⁹⁸ Presuntas comisiones ilegales en Angola ¹⁹⁹
	Banco Santander	Financiero/ Inmobiliario	Lava-Jato (Brasil) ²⁰⁰ Caso Falciani ²⁰¹
	Iberdrola	Construcción	Riga Tec2 (Letonia) ²⁰² Trama Eólica ²⁰³
3 casos	Ferrovial	Construcción	Palau ²⁰⁴ Ambulancias ²⁰⁵ Sobrecostes M.30 ²⁰⁶
	Acciona	Construcción	Zaragoza Plaza ²⁰⁷ Acuamed ²⁰⁸ Odebrecht (Ecuador) ²⁰⁹

¹⁹⁶ Las fuentes sobre este caso se incluyen en su posterior desarrollo.

¹⁹⁷ [El precio de denunciar la corrupción en España: acoso, depresión, despido y ruina](#)
[El filtrador despedido tres veces del mismo puesto por denunciar tratos de favor en Aena](#)

¹⁹⁸ Las fuentes sobre este caso se incluyen en su posterior desarrollo.

¹⁹⁹ [Hacienda investigó a Indra por comisiones de 2,4 millones en operaciones en Angola](#)
[Partidos de la Oposición en Angola denuncian maniobras en la contratación de INDRA y SINFIC](#)

²⁰⁰ Las fuentes sobre este caso se incluyen en su posterior desarrollo.

²⁰¹ [Mapa: ¿Qué es la lista Falciani y quién aparece en ella?](#)

[Los datos de Falciani cercan a los brókeres españoles que gestionaban el dinero opaco](#)
[España detiene a Falciani por orden de Suiza en plena fuga de Rovira y Gabriel a ese país](#)
[Falciani: "Suiza aprovecha la debilidad de España para pedir mi extradición"](#)

[La Fiscalía vuelve a oponerse a la entrega de Falciani a Suiza](#)

²⁰² [Iberdrola, en la lista negra del Banco Europeo de Inversiones](#)

²⁰³ [Guía para conocer la Trama Eólica](#)

[Ecologistas en Acción espera la imputación de los directores de Energía y Minas y del EREN por la trama eólica](#)
[Iberdrola ratifica presiones para vender por 28 millones parques cuyo valor era diez veces más](#)

²⁰⁴ [Ferrovial es sólo la primera](#)

[El fiscal alega ante el Supremo que los directivos de Ferrovial que pagaron a Convergència cometieron "fraude" y "abuso"](#)

[Ferrovial a la CNMV: "El Caso Palau supone un riesgo reputacional"](#)

[FCC y Ferrovial detallan sus medidas contra la corrupción a requerimiento de la CNMV](#)

[La CNMV pregunta a Ferrovial y FCC por sus políticas anticorrupción tras los casos 'Palau' y Odebrecht](#)

²⁰⁵ [El juez admite la querrela contra la cúpula de la Sanidad madrileña por el 'caso ambulancias'](#)

[Imputada la cúpula de la Sanidad madrileña por el 'caso ambulancias'](#)

[Archivan la causa que investigaba a ex altos cargos de Sanidad por un concurso sobre las ambulancias](#)

²⁰⁶ [Cuatro gráficos que explican cómo las constructoras de la M-30 sumaron 1.195 millones en sobrecostes](#)
[El Ayuntamiento de Gallardón permitió irregularidades a las constructoras de la M-30 para que cobrasen los máximos sobrecostes](#)

²⁰⁷ [El juez del 'caso Plaza' acusa a 25 personas y pide 149 millones de euros de responsabilidad civil](#)

[La constructora Acciona hizo regalos a cargos socialistas del Gobierno aragonés implicados en el caso Plaza](#)

[Caso Plaza: cinco años de la mayor operación policial contra la corrupción en Aragón](#)

[Acciona acepta pagar 60 millones de euros para zanjar el escándalo de Plaza](#)

[Los cerebros del caso Plaza irán a prisión y Acciona devuelve el dinero](#)

²⁰⁸ [Detenidos varios directivos de Acciona y FCC por la trama en Acuamed](#)

[Acciona, salpicada por la presunta trama corrupta de Acuamed](#)

[Directivos de Acciona y FCC, entre los detenidos por el fraude de Acuamed](#)

3.3 CORRUPCIÓN



4 casos	REPSOL	Petróleo y energía	Gürtel Odebrecht (Argentina) ²¹⁰ Camisea (Perú) ²¹¹ Dimisión de consejero por pagos irregulares ²¹²
5 casos	ACS	Construcción	Gürtel 3% ²¹³ Unión ²¹⁴ Desaladora de Escombreras ²¹⁵ Castor

Fuente: Elaboración propia.

CORR.10. Ley de transparencia: La empresa informa del cumplimiento de las obligaciones de la ley de transparencia²¹⁶

La transparencia y el derecho de acceso a la información pública son instrumentos de control de la Administración Pública por parte de los ciudadanos y sirven al mismo tiempo como herramientas de prevención de la corrupción. En la actualidad, todos los países de Europa han aprobado leyes sobre esta materia. Además, para completar el marco normativo europeo, hay que destacar el Convenio 205 del Consejo de Europa sobre el acceso a los documentos

²⁰⁹Las fuentes sobre este caso se incluyen en su posterior desarrollo

²¹⁰ Las fuentes sobre este caso se incluyen en su posterior desarrollo.

²¹¹ [Reabren investigación por corrupción en yacimiento de gas controlado por Pluspetrol](#)
[Fiscalía peruana reabre caso contra Kuczynski por firma de contrato de gas de Camisea](#)

²¹² [Mario Fernández dimite del consejo de Repsol al condenarle el Supremo por pagos irregulares en Kutxabank](#)

²¹³ ["El problema del 3%" estalla 10 años después](#)

[Detenido en Barajas el empresario Jordi Durán](#)

[Comida, contrato y soborno: así pagaron las constructoras a la trama del 3% de CDC](#)

[La sombra de la corrupción inquieta al emporio de Florentino Pérez](#)

['Caso 3%': un empresario donó 660.000 euros a CDC a la espera de adjudicaciones](#)

[La Guardia Civil acredita que ACS también pagó mordidas a Convergència](#)

²¹⁴ [La jueza de Unión destaca que se adjudicaron 8,4 millones a Urbaser "de manera ilícita"](#)

[Urbaser reclama a Arrecife 1,4 millones en el Juzgado del contrato investigado en Unión](#)

[El caso Unión, la trama corrupta de Lanzarote, a juicio a partir de mayo](#)

[El TSJC revoca el auto que expulsaba del "caso Unión" la grabación del soborno a Espino](#)

²¹⁵ [La Policía Nacional registra las instalaciones de la desaladora de Escombreras \(Murcia\)](#)

[Los 24 días en que la desaladora de Florentino Pérez dejó temblando las arcas de Murcia](#)

[La UDEF desvela una trama del agua en Murcia: el PP 'regaló' 600 millones a ACS](#)

[Imputado un alto directivo de ACS en el caso de la desaladora por la que Florentino Pérez reclama 600 millones](#)

[La fiscal acusa al Gobierno de Murcia y ACS de fraude millonario en la desaladora de Escombreras](#)

²¹⁶ este indicador solo aplica a sujetos obligados de informar en 2017

3.3 CORRUPCIÓN



oficiales²¹⁷ y el Reglamento (CE) núm. 1049/2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión²¹⁸.

En 2013 España aprobó la **Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno**²¹⁹, convirtiéndose en uno de los últimos de Europa en aprobar una ley sobre esta materia. Según el preámbulo de la propia ley, esta presenta un triple alcance: "incrementa y refuerza la transparencia en la actividad pública –que se articula a través de obligaciones de publicidad activa para todas las Administraciones y entidades públicas–, reconoce y garantiza el acceso a la información –regulado como un derecho de amplio ámbito subjetivo y objetivo– y establece las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos así como las consecuencias jurídicas derivadas de su incumplimiento –lo que se convierte en una exigencia de responsabilidad para todos los que desarrollan actividades de relevancia pública–".

Esta ley de alcance estatal establece una serie de medidas de cumplimiento obligatorio para la Administración General del Estado, la administración de las comunidades autónomas, Ceuta y Melilla y administraciones locales. Gracias a la presión ejercida durante el trámite legislativo por partidos políticos y organizaciones de la sociedad civil, se logró ampliar su ámbito de aplicación a otras instituciones como la Casa Real, el Congreso, el Senado, el Tribunal Constitucional, el Banco de España, el Defensor del Pueblo, agencias estatales, entidades públicas empresariales, entidades gestoras de la Seguridad Social y fundaciones del sector público, entre otras.

Además, según el Artículo 3 "Otros sujetos obligados", la ley se aplica parcialmente, en lo relativo a publicidad activa, a partidos políticos, sindicatos y organizaciones empresariales, así como a entidades privadas, cuando estas reciban subvenciones públicas por importe superior a 100.000 € en el ejercicio o cuando al menos un 40% de sus ingresos anuales provengan de fondos públicos, siempre que superen la cantidad de 5.000 €.

Las empresas obligadas en base a estos criterios deben publicar información en sus web institucionales acerca de: sus funciones y normativa aplicable, estructura organizativa, contratos, estadísticas del volumen presupuestario de contratos, convenios y encomiendas de gestión, subvenciones y ayudas públicas recibidas, retribuciones de cargos con mayor responsabilidad e indemnizaciones e información económica, presupuestaria y estadística (presupuestos, cuentas anuales e informes de auditoría y fiscalización).

²¹⁷ [Convenio del Consejo de Europa](#)

²¹⁸ [Reglamento \(CE\) nº 1049/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión.](#)

²¹⁹ [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.](#)

3.3 CORRUPCIÓN



Además, la ley establece que la información suministrada en cumplimiento de obligaciones de publicidad activa debe tener las siguientes características: claridad, actualización, gratuidad, estructuración, accesibilidad universal, calidad, fácilmente identificable y localizable, interoperabilidad y reutilización.

El informe “Ley de Transparencia y grandes empresas en España 2017-2018”, publicado por Transparencia Internacional España²²⁰, analiza el nivel de cumplimiento de esta normativa sobre una muestra de 132 grandes empresas (frente a las 67 incluidas en el análisis anterior), de las cuales 43 serían sujeto obligado. Según el citado informe (p.8): “En la práctica totalidad de la información específicamente requerida por la Ley 19/2013 (contratos, convenios, encomiendas de gestión, presupuestos, etc.) persiste un incumplimiento generalizado de las obligaciones de transparencia”. Una de las principales recomendaciones aportadas por el documento (p.8) es la de “Publicar un listado-repositorio-sistema permanente de información, de acceso abierto, que informe a ciudadanos, empresas y gobiernos, sobre la totalidad de los otros sujetos obligados en materia de publicidad activa”.

En resumen, 5 años después de la entrada en vigor de la Ley de Transparencia, su implementación por parte de las grandes empresas tiene un desarrollo muy limitado, siendo prácticamente anecdóticos aquellos casos en los que las empresas realmente cumplen con sus obligaciones de publicidad activa. De cara a revertir esta situación, sería imprescindible llevar a cabo un desarrollo reglamentario de la Ley²²¹, actualmente en trámite de aprobación²²², que concrete algunos aspectos controvertidos y establezca un catálogo de sanciones para los casos de incumplimiento de las obligaciones.

La aprobación de normativas autonómicas en este ámbito supone una buena oportunidad para impulsar el desarrollo normativo de la normativa nacional, así como su articulación con las regulaciones a nivel subnacional (incluyendo, además de las comunidades autónomas, a otras entidades como provincias o municipios).

Apenas 1 de las 19 empresas que son sujeto obligado²²³ (Repsol) publica información sobre subvenciones y contratación pública. Aunque la información ofrecida en su Informe Anual es de carácter general, en su web corporativa²²⁴ cuenta con un apartado específico de transparencia en el cual se detallan las subvenciones,

Solamente 1 empresa de 19 que están obligadas conforme la Ley de Transparencia cumple con todas las obligaciones de información.

²²⁰ [Informe 2017-2018 de Transparencia Internacional](#)

²²¹ [Cronología del proceso de desarrollo normativo](#)

²²² [Comunicación del Ministerio de Hacienda y Función Pública](#) (mayo de 2018)

²²³ Acciona, Acerinox, ACS, AENA, ArcelorMittal, Bankia, Cellnex, Enagás, Ence, Ferrovial, IAG, Iberdrola, Indra, Naturgy, Siemens-Gamesa, Técnicas Reunidas, Telefónica y Viscofan.

²²⁴ [Portal de transparencia de Repsol](#)

3.3 CORRUPCIÓN



convenios y contratos públicos en España.

Las 18 empresas restantes aportan información insuficiente. En el caso de las subvenciones, los datos se presentan sin desagregar, solo para España y/o con notables diferencias respecto a los datos disponibles en Infosubvenciones²²⁵. Ninguna de estas empresas informa de manera suficiente sobre contratación pública (importes, distribución, % de facturación, etc).

Apenas 3 empresas de las que son sujeto obligado tienen apartados específicos de transparencia en su web corporativa, con diversos grados de exhaustividad y limitaciones en cuanto a la información sobre subvenciones y contratación pública que ofrecen. Las 16 empresas restantes carecen de secciones específicas de esta naturaleza.



BUENA PRÁCTICA: **Repsol**²²⁶, **AENA**²²⁷ y **Enagás**²²⁸ tienen un apartado específico de transparencia en su web corporativa. La más exhaustiva, en términos de lo previsto por la Ley, sería la de Repsol.



MALA PRÁCTICA: En relación con las subvenciones recibidas, **Bankia** remite a la nota 1.2 de las Cuentas Anuales (IG, p.510), en la que informa de manera general sobre el Plan de Reestructuración para el periodo 2012-2017. Pero no aporta importes concretos, ni informa de otras subvenciones. En 2018, diversos medios²²⁹ ²³⁰reflejaron un informe del Banco de España en el que se estimaba que el Estado apenas podría recuperar por la privatización de la entidad 9.857 millones de euros sobre el total de 24.069 millones invertidos en el rescate.

El resto de las empresas obligadas, si bien aportan algunos documentos que establece como obligatorios la ley de transparencia, no dedican apartados específicos en su web ni aportan información tan relevante como las subvenciones, convenciones y contratos realizados con la Administración Pública.

²²⁵ [Infosubvenciones](#)

²²⁶ Ver nota anterior.

²²⁷ [Portal de Transparencia de AENA](#)

²²⁸ [Porta de transparencia Enagás](#)

²²⁹ [El Estado ya sólo podrá recuperar como máximo 9.857 millones por Bankia, menos de la mitad de lo que costó rescatarla](#)

²³⁰ [El Banco de España da por perdidos 42.017 millones \(de momento\) del rescate a los bancos](#)

3. Requerimientos exigidos por la Ley 11/2018 en materia de corrupción.

La entrada en vigor de la Ley de Información No Financiera es, sin lugar a duda, uno de los avances legislativos más relevantes de los últimos años en materia de información sobre la RSC en España. Sin embargo, las referencias a la corrupción en el texto legal son más bien escasas, y podría decirse que no hay un estándar claro en cuanto a la naturaleza y el nivel de desagregación de los datos que las empresas deben aportar en el Estado de Información No Financiera.

Al igual que en el resto de las temáticas, se establece que la empresa debe aportar una “descripción de las políticas, de resultados y riesgos vinculados” en relación con la gestión de la corrupción y los sobornos, y, además, información sobre los procedimientos de diligencia debida aplicados por la empresa. Esta información debe aportarse teniendo en cuenta “los aspectos respecto de los que existen más probabilidades de que se materialicen los principales riesgos de efectos graves, junto con los aspectos respecto de los que dichos riesgos ya se han materializado”

La descripción de la información específicamente relacionada con la lucha contra la corrupción y el soborno que deben aportar las empresas se limita a esta breve mención:

“Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno: medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno; medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro”

La falta de criterios específicos sobre la información a reportar limita en gran medida la eficacia de la Ley con respecto a la información sobre la gestión anticorrupción. No hay un estándar de calidad de los datos que permita verificar adecuadamente la transparencia de la empresa, contando con notables carencias como las siguientes:

- Falta de referencias explícitas a los temas de los que se debe informar (casos de corrupción detectado, posicionamiento frente a contribuciones políticas, formación anticorrupción, etc.)
- Falta de instrucciones sobre el alcance y el nivel de desagregación de los datos cuantitativos.
- Ausencia de una distinción clara entre el marco normativo y los resultados de gestión anticorrupción.

Aunque la inclusión de la corrupción en la Ley de Información No Financiera puede considerarse un avance relevante, cabe esperar que su desarrollo normativo haga más explícitos los criterios de reporte a los que las empresas deben atenerse.

3.3 CORRUPCIÓN



En ausencia de un marco valorativo oficial, desde el Observatorio RSC se han seleccionado una serie de indicadores de mínimos referidos a las disposiciones de la Ley de Información No Financiera. Para considerar el indicador como cumplido, deberá informar en función de las condiciones establecidas a tal efecto, y adicionalmente, la información deberá ser aportada en el estado de información financiera de la empresa.

De acuerdo con el esquema de valoración propuesto, **el porcentaje de puntuación promedio obtenida** por las 32 empresas que son sujeto obligado sería de **15,48%**.

Estos datos son reveladores de un nivel de cumplimiento muy bajo. La comparación de las valoraciones obtenidas por las empresas del IBEX 35 en el área de corrupción respecto a ejercicios anteriores apenas revela una leve mejoría, por lo cual es posible afirmar que la Ley de Información Financiera no ha tenido aún un impacto relevante en lo referente a la información que ofrecen las empresas sobre esta materia.

Se pueden distinguir entre el cumplimiento de aquellos indicadores que la ley establece de manera general y común para todas las áreas cubiertas por la norma (artículo primero, dos, letras a) a e), y aquellos otros que de forma específica la norma solicita sobre información relativa la gestión de la corrupción.

Descripción de políticas anticorrupción.

Se han considerado 2 variables fundamentales a efectos de verificar el cumplimiento mínimo de la Ley 11/2018 en lo relativo a la descripción de las políticas en materia de corrupción por parte de las 32 empresas que son sujeto obligado²³¹: que la política anticorrupción sea específica y públicamente accesible (o una justificación adecuada en caso de que no se cuente con la misma) y que sea de aplicación global (para todo el personal en cualquier territorio donde la empresa o sus filiales tengan presencia).

17 de las 32 empresas tienen una política anticorrupción específica (o documento asimilable) y públicamente accesible. Todas ellas mencionan su existencia en el Estado de Información no Financiera.

²³¹ Todas menos Siemens-Gamesa, Inmobiliaria Colonial y Merlín Properties. Siemens-Gamesa presenta Estado de Información No Financiera en cumplimiento del Real Decreto sobre información no financiera aprobado en 2017.

3.3 CORRUPCIÓN



Tabla 3.3.7: Número y porcentaje de empresas que informan sobre políticas anticorrupción

TEMÁTICA	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
POLÍTICA	La empresa cuenta con una política anticorrupción	17	53,13%
	En caso de que la empresa no cuenta con una política aporta una explicación clara y motivada al respecto	1	3,13%

Fuente: Elaboración propia

De las 15 restantes, 5 mencionan su existencia (o la insinúan) pero no la hacen pública, y 13 no tienen una política anticorrupción o documento asimilable vigente a cierre del ejercicio 2018.

Solo 1²³² de las empresas que no cuentan con una política anticorrupción específica justifica esta circunstancia, tal y como requiere la Ley 11/2018 para el caso de que no se cuente con una política específica en el área.

17 de las 32 empresas tienen una política anticorrupción y además informan de manera explícita sobre su obligatoriedad en todas las áreas de la empresa y territorios donde desarrolla sus actividades.

Descripción de riesgos de corrupción.

El segundo de los elementos establecidos por la Ley de Información No Financiera es la **descripción de los riesgos de corrupción** a los que se enfrenta la empresa por los ámbitos y territorios donde desarrolla sus actividades. A efectos del presente análisis, los indicadores considerados de cumplimiento mínimo son aquellos relativos a la identificación de riesgos.

En cuanto a la identificación de riesgos, **solamente 6 de las 32 empresas aportan evidencias de la existencia de un sistema de evaluación de riesgos que aborde específicamente la corrupción.** En general, la información sobre procedimientos y resultados de estas evaluaciones es muy escasa.

²³² Viscofan, que informa del avance en la elaboración de una política que se aprobó en 2019.

3.3 CORRUPCIÓN



Tabla 3.3.8: Número y porcentaje de empresas que informan sobre riesgos en materia de corrupción.

TEMÁTICA	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
GESTIÓN DE RIESGOS	Se informa de que hace una evaluación de riesgos en materia de corrupción	6	18,75%
	Señala riesgos específicos en materia de corrupción.	3	9,38%

Fuente: Elaboración propia

Solo 3 de las 32 empresas que son sujeto obligado identifican, en el Estado de Información No Financiera, riesgos específicos de corrupción relevantes para la empresa por la naturaleza de sus actividades y/o su presencia internacional. Lo más habitual es la mención a la corrupción como parte de los riesgos operativos y/o de cumplimiento reflejados en la matriz de riesgo; en menor medida, se hace referencia a los riesgos que supone la corrupción para la empresa (sanciones, impacto reputacional, etc). Entre los riesgos mencionados, los más frecuentes son el uso indebido de gastos especiales y las prácticas colusorias en el acceso a licitación pública.

Debida diligencia

En cuanto a los procedimientos de debida diligencia en materia de corrupción, cabe señalar que implican un compromiso corporativo para abordar los principales riesgos vinculados a las actividades del grupo. Partiendo de la evaluación, deben sentarse las bases para prevenir y mitigar los riesgos identificados, teniendo en cuenta las particularidades del sector de actividad de la empresa y los territorios donde opera. Entre estos procedimientos ocupan un lugar destacado la capacitación a los empleados y personal directivo en materia anticorrupción y la aplicación de controles para verificar el cumplimiento de la normativa anticorrupción (a nivel interno y por parte de proveedores y socios de negocio).

En relación con la *formación del personal*, 13 de las 32 empresas informan de la existencia de un programa de formación específico en materia de corrupción. De las 19 restantes, 10 informan sobre formación en el código ético (o análoga), o bien mencionan acciones formativas en materia anticorrupción, pero sin aportar datos sobre su aplicación. Bankia, Bankinter y Caixabank informan sobre formación en prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, pero no sobre otros aspectos potencialmente relacionados con la corrupción. En el resto de los casos, no se ofrecen datos cuantitativos, o bien hacen referencia al total de la formación impartida (sin desagregar en función de su temática).

3.3 CORRUPCIÓN



En cuanto a la debida diligencia, resulta imprescindible que entre los mecanismos de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos la empresa **evalúe a sus proveedores** en materia de corrupción, 13 de las 32 empresas exigen a los proveedores el cumplimiento de las normas anticorrupción de la empresa, normalmente a través de cláusulas contractuales que recogen la aceptación de la política anticorrupción, el código ético (interno o específico para proveedores) u otros instrumentos análogos.

Apenas 4 de las 32 empresas informan sobre la realización de evaluaciones a proveedores en materia específica de lucha contra la corrupción durante el ejercicio 2018. Estas evaluaciones se enmarcan en actividades de clasificación y homologación de proveedores. La información sobre sus resultados es limitada, en tanto que en ningún caso se presenta desagregada por países o áreas corporativas, ni tampoco se informa de manera concreta sobre medidas adoptadas como resultado de la evaluación.

En cuanto a los **procedimientos internos de verificación y control**, apenas 7 de las 32 empresas que son sujeto obligado informan en su Estado de Información No Financiera sobre la existencia de **un sistema de auditorías de control específico en materia de corrupción** y sobre su proceso.

Tabla 3.3.9 Número y porcentaje de empresas que informan sobre procedimientos de debida diligencia en materia de corrupción.

TEMÁTICA	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
DEBIDA DILIGENCIA	Se informa de la existencia de un plan de formación específica en materia anticorrupción.	13	40,63%
	La empresa exige a los proveedores un compromiso con el respeto de las normas/políticas anticorrupción de la empresa.	13	40,63%
	La empresa aporta información sobre la existencia de un sistema de auditorías de control (en materia de corrupción) y sobre su proceso.	6	18,75%

Fuente: Elaboración propia

Resultados de gestión anticorrupción

Finalmente, el presente análisis considera indicadores relativos a la información sobre los resultados de la gestión anticorrupción. A este respecto, se consideran dos tipos de indicadores: los relativos a la auditoría anticorrupción y a los casos de corrupción registrados durante el año 2018.

3.3 CORRUPCIÓN



Ninguna de las 32 empresas presenta información satisfactoria sobre los resultados de la auditoría anticorrupción, y tampoco sobre las medidas adoptadas en base a los resultados de la auditoría. La falta de información acerca de los procedimientos y resultados de la auditoría es lo más común: un total de 22 empresas no aportan información suficiente como para determinar si han realizado auditorías anticorrupción durante el año 2018. Las que aportan algún tipo de dato al respecto (10) presentan estas limitaciones:

- Ninguna de ellas presenta datos desagregados (geográficamente, por áreas, sociedades dependientes, etc).
- 8 empresas afirman realizar auditorías anticorrupción, pero no informan de manera clara sobre el alcance y resultado de estas.
- 4 empresas informan del nº de auditorías, pero no de sus resultados o alcance

Una empresa informa sobre el procedimiento de auditoría, pero no acerca de su alcance ni sus resultados durante el año 2018.

Según establece la Ley de Información No Financiera, la información ofrecida por las empresas acerca de los **resultados** de sus procedimientos anticorrupción **debe ser relativa tanto a los riesgos con mayor probabilidad de materializarse como a aquellos que ya se han materializado**. Esto implica un reconocimiento, por parte de la empresa, de aquellos casos de corrupción sobre los que existen procesos judiciales en curso, en muchos casos con gran relevancia mediática y social. Sin embargo, la tónica dominante en las empresas que son sujeto obligado es la omisión de este tipo de casos, o bien un abordaje incompleto de los mismos (reconocimiento parcial, desarrollo que evade informar sobre acusaciones de corrupción, etc).

El total de casos de corrupción activos y con novedades significativas en 2018 es 24, en los cuales estarían implicadas 12 empresas que son sujeto obligado. La mayor parte de estos casos, como se verá a continuación, no son recogidos por las empresas en sus estados de información no financiera.

9 de las 32 empresas que son sujeto obligado declaran en el Estado de Información No Financiera no haber registrado casos de corrupción durante el año 2018 (y no se encuentra constancia de su existencia en fuentes externas). Otras dos informan de todos los casos de presunta corrupción de los que se tienen constancia (Enagás, 2 casos; Telefónica, 1 caso). De las 19 restantes:

- 7 no informan de la existencia o inexistencia de casos de corrupción, ni se han encontrado en fuentes externas.
- 1 declara no haber registrado casos de corrupción, pero se encuentra constancia de estos en fuentes externas.
- 11 no informan de la existencia o inexistencia de casos de corrupción, pero se han encontrado en fuentes externas.

3.1. Conclusiones generales cumplimiento de los requerimientos de la Ley de Información No Financiera por parte las empresas del IBEX 35 en materia de corrupción.

Las empresas del IBEX 35 registran un bajo nivel de cumplimiento de las disposiciones de la Ley 11/2018 relativas a la lucha contra la corrupción durante el ejercicio 2018; al menos en relación con los indicadores considerados mínimos por el Observatorio de RSC ante la falta de un estándar oficial. La puntuación global es muy baja, y la evolución respecto a ejercicios anteriores no permite afirmar que la Ley haya tenido un impacto significativo en su primer ejercicio de aplicación.

La falta de precedentes, el escaso margen temporal entre la emisión de la ley y la elaboración de los estados de información no financiera o el insuficiente desarrollo reglamentario son sin duda factores relevantes a la hora de explicar estos resultados. Pero estas circunstancias no excusan la falta de transparencia sobre la gestión anticorrupción, una problemática de gran impacto social y económico sobre la cual las grandes empresas españolas siguen presentando un alarmante nivel de subregistro.

Hay un grado de cumplimiento más o menos elevado en cuanto a la existencia de políticas específicas en materia de corrupción, lo que revela que, al menos formalmente, las empresas son conscientes de la importancia de tener en cuenta esta realidad en su marco normativo. Sin embargo, esto no se traduce en un nivel de información adecuado sobre los riesgos de corrupción (identificación, abordaje), ni tampoco sobre los resultados de la gestión en esta materia. La información aportada es incluso menor en lo relativo a la cadena de suministro.

De este modo, en la mayor parte de los casos, **no existen datos concluyentes como para afirmar que las empresas estén dando cumplimiento a los requerimientos de la Ley de Información No Financiera**. Tampoco se puede considerar que se adapten a los estándares GRI, citados por prácticamente todas ellas como referencia de reporte para el estado de información no financiera. Estos incumplimientos son omitidos en la práctica totalidad de los casos en la verificación externa del documento, lo que indica que la labor de los verificadores también es manifiestamente mejorable.

Resulta evidente que las empresas sujetas a la Ley 11/2018 deben mejorar la información aportada acerca de su gestión anticorrupción, apoyando la misma en un adecuado enfoque de materialidad (el cual, salvo contadas excepciones, brilla por su ausencia). Asimismo, las entidades encargadas de la verificación deberían aplicar criterios más rigurosos, considerando de manera exhaustiva los requerimientos de los principales estándares internacionales en la materia. Sin embargo, estos cambios dependen en gran medida del necesario desarrollo normativo para hacerse efectivos. El desarrollo de la Ley de Información No Financiera, en lo

3.3 CORRUPCIÓN



relativo a la prevención de la corrupción y el soborno, debería considerar al menos estos aspectos:

- Identificación clara de los criterios de reporte: aspectos concretos sobre los que se debe informar en el estado de información no financiera, alcance y desagregación de los datos, etc.
- Protocolos para el nombramiento y la delimitación de responsabilidades del verificador.
- Sanciones en caso de incumplimiento por parte de la empresa y/o el verificador del estado de información no financiera.
- Inclusión de temáticas no abordadas, pero relevantes por sus consecuencias económicas e impacto social: la competencia desleal y la financiación de partidos políticos, candidatos u organismos adscritos.

A cierre del presente informe, el desarrollo normativo en relación con la lucha contra la corrupción y el soborno sigue sin ofrecer avances determinantes en cuanto a estas cuestiones.

3.4

MEDIOAMBIENTE



3.4 MEDIOAMBIENTE

La puntuación obtenida por las empresas analizadas en el área de medioambiente tiene un promedio de 37,08 sobre 100 puntos posibles. Se trata de la tercera área con mejor valoración por detrás de clientes y de derechos laborales.

Medioambiente es la tercera área con mejor valoración de las analizadas, por detrás de clientes y consumidores y derechos laborales.

Tabla 3.4.1. Empresas mejor y peor posicionadas en el área de Medioambiente

EMPRESA	POSICIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
IBERDROLA	1	62,83
NATURGY	2	56,23
ENDESA	3	53,50
ACCIONA	4	53,26
ENCE	5	48,88
RED ELÉCTRICA	6	48,08
BBVA	30	26,20
MERLÍN PROPERTIES	31	23,94
VISCOFAN	32	23,10
CIE AUTOMOTIVE	33	22,04
ACERINOX	34	19,55
IAG	35	17,95

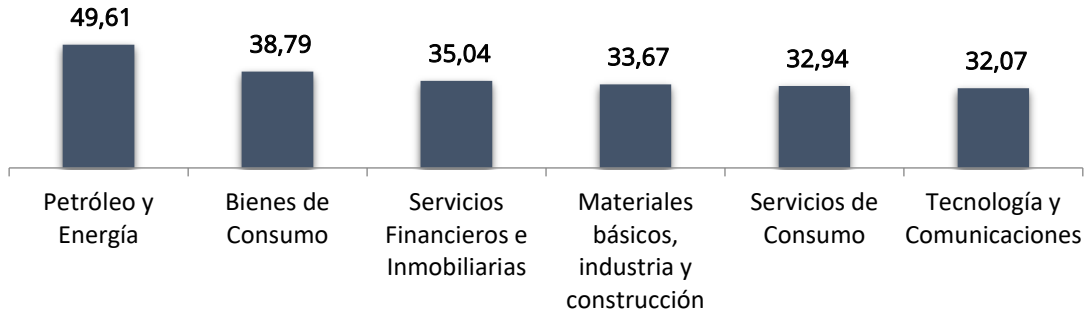
Fuente: Elaboración propia

El sector mejor posicionado es el de Petróleo y Energía (Endesa, Enagás, Naturgy, Iberdrola, REC y Repsol) con una valoración media de 49,61 puntos. El sector con menor puntuación es el de Tecnología y Comunicaciones (Amadeus, Cellnex, Indra y Telefónica) con una valoración media de 32,07 puntos sobre 100.

3.4 MEDIOAMBIENTE



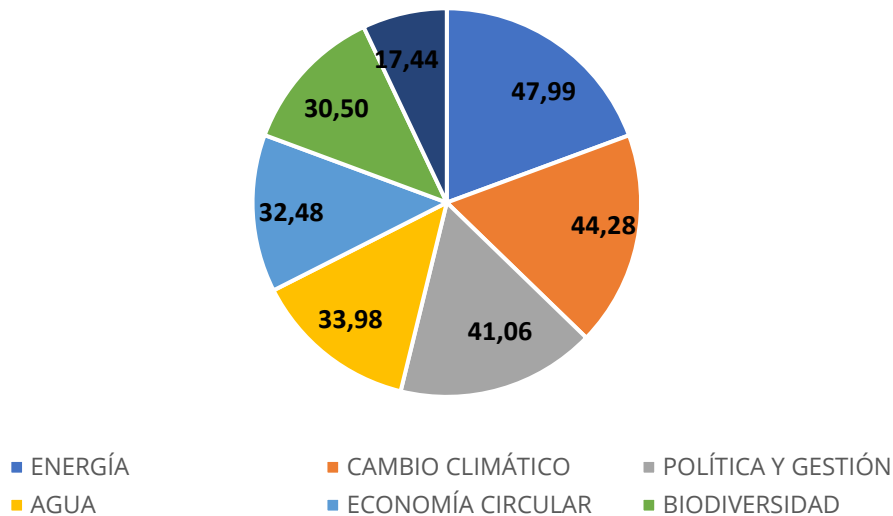
Gráfico. 3.4.1. Puntuación por sectores en el área de medioambiente



Fuente: Elaboración propia

Dentro de medioambiente se han analizado un total de 154 indicadores distribuidos en siete dimensiones y dieciocho subdimensiones. Las dimensiones son política y gestión medioambiental, cambio climático, calidad atmosférica, acústica y lumínica, energía, agua, economía circular y biodiversidad. Las empresas facilitan más información y de mayor calidad en el área de energía con un promedio de 47,99 puntos. El área con peor valoración es la de calidad atmosférica, acústica y lumínica que obtiene una valoración promedio de tan solo 17,44 puntos.

Gráfico 3.4.2. Puntuación por dimensión en el área de medioambiente



Fuente: Elaboración propia

1. CONTEXTO

Si en principio los esfuerzos en materia ambiental desarrollados por el sistema productivo se dirigían fundamentalmente a la implantación de medidas de gestión ambiental y de control de la contaminación resultado de sus sistemas, en la actualidad nos encontramos con un aumento de la conciencia empresarial respecto a los problemas globales. El binomio desarrollo empresarial-conservación del medio, adquiere especial fuerza y relevancia hace unos años, cuando la empresa es consciente del reto que le supone el cambio climático. Pero hoy, la ética empresarial ha dado un salto cuantitativo y cualitativo y está empezando a reconocer la importancia de la biodiversidad en sus estrategias de futuro.

Así vemos como **por primera vez en los 15 años de historia del informe de riesgos globales que elabora el Foro de Davos, los cinco principales desafíos mundiales son todos ambientales**. Pero además, por primera vez junto con los riesgos que ya se contemplaban en anteriores ediciones (fenómenos meteorológicos extremos con daños importantes a la propiedad, la infraestructura y la pérdida de vidas humanas; el fracaso de la mitigación y adaptación al cambio climático por parte de gobiernos y empresas; daños y desastres ambientales provocados por el hombre, incluidos delitos ambientales, como derrames de petróleo y contaminación radiactiva y los grandes desastres naturales, como terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas y tormentas geomagnéticas), encontramos la pérdida importante de biodiversidad y colapso del ecosistema (terrestre o marino) con consecuencias irreversibles para el medio ambiente, identificado como la pérdida de recursos para la humanidad y las industrias.

Por otro lado, el informe alerta de los riesgos de la inacción en materia de cambio climático y que de seguir como hasta ahora, el incremento de temperatura global va camino de aumentar 3°C a finales de este siglo, es decir, el doble de lo que los expertos en clima han advertido que es el límite para evitar las consecuencias económicas, sociales y ambientales más severas.

Quizás conscientes de esta situación, **un total de 177 empresas se han comprometido a establecer objetivos climáticos** que se ajusten a la limitación del aumento de la temperatura mundial a 1,5°C por encima de los niveles preindustriales y a reducir sus emisiones de carbono a cero para 2050. **Entre ellas 11 españolas** entre las que se encuentran las empresas del IBEX 35 Acciona, Cellnex Iberdrola, Red Eléctrica de España y Telefónica.

En concreto, establecerán metas basadas en la ciencia a través de la iniciativa Science Based Targets (SBTi)²³³, que evalúa de forma independiente los objetivos de reducción de emisiones de las empresas en línea con la necesidad que los científicos estiman para cumplir lo

²³³ La Iniciativa Ciencias Basada Targets (SBTi) es una colaboración entre el CDP, el Pacto Mundial de Naciones Unidas, World Resources Institute (WRI) y el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF)

3.4 MEDIOAMBIENTE



establecido en el Acuerdo de París. Entre las empresas españolas que han suscrito la iniciativa SBTi y que son fruto de este análisis encontramos Acciona (2019), Cellnex (2019), Iberdrola (2019), Telefónica (2019), Meliá Hotels (2019), Red Eléctrica de España (2018), Siemens-Gamesa (2018), BBVA (2018), Ferrovial (2017), Inditex (2016), Naturgy (2015).

Más allá del cambio climático, las acciones que están tomando las empresas, aun cuando distan bastante de la profundidad y desarrollo que se requiere de acuerdo al estado ambiental de la UE y España tal como veremos a continuación, podemos clasificarlas en las siguientes categorías:

1. Implantación de procedimientos de gestión ambiental y cumplimiento legal
2. Identificación de efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente en relación con la contaminación (atmósfera y agua)
3. Economía circular. Aunque centrada fundamentalmente en la prevención y gestión de residuos.
4. Eficiencia energética
5. Uso sostenible de materiales y agua.
6. Emisiones de gases de efecto invernadero
7. Conservación de la biodiversidad

Marco de referencia de la acción empresarial en materia ambiental

La acción empresarial en materia de medio ambiente descrita es esencialmente consecuencia del marco estratégico a nivel nacional y europeo. 2017 fue el año en que se revisó en profundidad la **Política Ambiental de la UE** dando lugar al relanzamiento y modernización de muchas de las políticas sectoriales con incidencia en el desempeño ambiental de las empresas. Entre estas, las **políticas de Energía y Clima** que incluyeron la respuesta a los compromisos adquiridos para modernizar la economía de la UE asegurando, al mismo tiempo, una transición socialmente justa presentando un paquete de medidas en este sentido (como efectivamente llevará a cabo); avanzar en el cumplimiento del plan de acción sobre la **economía circular** (llamando la atención sobre las propuestas pendientes de adoptar), y, entre otras, continuar con la **estrategia para una movilidad baja en emisiones**.

Tal como se expone en el informe sobre el estado del medio ambiente en la unión Europea 2020, a medida que la naturaleza y la magnitud de los retos medioambientales y climáticos a escala mundial se han hecho más evidentes, los marcos políticos han ido evolucionando hasta el punto de considerar que **la prosperidad está unida a un medio ambiente saludable** para lo cual, el desarrollo de una economía baja en carbono, circular innovadora, donde nada se desperdicia y en la que los recursos naturales se gestionan de manera sostenible, y la biodiversidad se protege, valora y restaura, resulta esencial.

3.4 MEDIOAMBIENTE



Por ello, las políticas ambientales en la UE y por tanto en España, se desarrollan en torno a tres prioridades: proteger, conservar y mejorar el **capital natural**, desarrollar una **economía hipocarbónica** eficiente en el uso de los recursos, verde y competitiva y **proteger a los ciudadanos** frente a las presiones y riesgos ambientales para la salud y el bienestar. Estos, son los valores que de igual manera se deben recoger en la información ambiental que las empresas ofrecen a fin de poder analizar y planificar un desarrollo sostenible real y efectivo tanto en la UE como en España.

Tal como se concluye en los informes europeos sobre el estado del medio ambiente, aun cuando hemos mejorado en relación con la eficiencia de los recursos y la economía circular, de manera que el consumo de materiales ha disminuido y la eficiencia en el uso de los recursos ha mejorado a medida que ha aumentado el producto interior bruto. Sin embargo, nos encontramos con que se ha producido un **desacoplamiento relativo**. La demanda de energía final ha seguido aumentando desde 2014, las emisiones nocivas procedentes del transporte y la agricultura también han aumentado, y la producción y el consumo de productos químicos peligrosos se han mantenido estables. En definitiva, **no estamos avanzando al ritmo necesario**. Las perspectivas para 2030 indican que el ritmo de progreso actual no será suficiente para cumplir los objetivos climáticos y energéticos para 2030 y 2050. Y lo más preocupante es que no se ha logrado abordar las presiones ambientales de los sectores económicos mediante la integración ambiental. Las presiones ambientales siguen siendo importantes a pesar de haberse avanzado en su reducción. El ritmo de los avances se ha frenado en ámbitos importantes, como las emisiones de gases de efecto invernadero, las emisiones industriales, la generación de residuos, la eficiencia energética y la cuota de energías renovables. (SOER 2020).

El factor más importante que subyace a los desafíos en materia de medio ambiente y sostenibilidad están vinculados intrínsecamente a las actividades económicas y los estilos de vida. El desarrollo hipocarbónico y circular en el horizonte 2050, exigirá un cambio en la naturaleza y la ambición de las acciones que hoy en día no se está produciendo ni desde la acción gubernamental ni desde la empresarial.

El sistema productivo y en especial el desarrollo empresarial afectan en mayor o menor medida a los servicios ecosistémicos, y por tanto a las reservas de capital natural, pero también depende de ellos. Las empresas deben gestionarse más allá del riesgo de reputación y el posible impacto ambiental. El **aparato productivo** debe ir incluso más allá de la innovación ecológica y la eficiencia medioambiental, hacia un desarrollo en ciclo cerrado que responda a las cada vez más frecuentes demandas de los consumidores, es decir, **ha de comenzar a integrar como proceso de desarrollo el concepto de mimesis con los ecosistemas para conseguir un desarrollo empresarial inteligente y perdurable**.

La reorientación del aparato productivo hacia el desarrollo sostenible con productos, procesos y servicios más ecológicos no es solamente una preocupación ambiental, sino esencialmente una exigencia competitiva para mejorar la productividad y la eficiencia. Una producción

3.4 MEDIOAMBIENTE



ambientalmente racional tiene que modificar sus tradicionales esquemas de actuación reactiva, dirigida a controlar la contaminación producida por nuevos tratamientos proactivos que eviten el daño en origen del proceso con técnicas favorables al medio ambiente.

El cambio tecnológico, entendido como medidas al final de la producción, no es la fuente esencial del cambio estructural que se requiere. **La innovación tecnológica** ha de ser considerada en general, tanto en los productos, como en los procesos y los modelos organizativos. Las estrategias de desarrollo deben atender a los detalles de su adquisición, adaptación, difusión y uso diversificado.

Los gobiernos pueden a su vez generar registros de comportamiento sostenible de las empresas - que bien pueden estar basados en la propia inspección o bien generarse por exigencia a éstas de la presentación de informes de comportamiento sostenible- bien pueden desarrollar un **etiquetado ecológico**. De una forma u otra, el objetivo último es proporcionar al ciudadano información suficiente para elegir con conocimiento de causa y a su vez influir con su decisión en el desarrollo de un sistema productivo más responsable y eficiente.

En materia de **biodiversidad**, la dependencia de la empresa es muy alta dado que, en su desarrollo, depende en gran medida de la existencia y mantenimiento de miles de especies y por lo tanto su responsabilidad para la conservación de la biodiversidad es también elevada.

Pero más allá del mero interés, el desarrollo empresarial y en especial la producción industrial y energética, presentan una responsabilidad producto de las graves repercusiones medioambientales que, sobre los ecosistemas terrestres y marinos, suponen su funcionamiento día a día.

Los informes de cumplimiento de la legislación ambiental en España, muestran que los principales problemas y las deficiencias se encuentran en las **políticas de gestión de residuos** (sobre la base de considerar que la gestión de residuos no puede desvincularse de la transición hacia una economía circular y que no solo es un objetivo medioambiental, sino que también afecta a la manera de producir, trabajar, comprar y vivir de los europeos), **naturaleza y biodiversidad** (considerando que proporcionan alimento, agua dulce y aire limpio, abrigo y medicamentos, atenúan las catástrofes naturales, las plagas y las enfermedades, y contribuyen a regular el clima, por lo que constituyen, por tanto, el capital natural de la Unión, al prestar servicios ecosistémicos en provecho de la economía europea, y siendo el objetivo de la Estrategia de la UE sobre la Biodiversidad detener su pérdida), **calidad del aire y ruido** (estimándose que la calidad del aire en la UE ha mejorado en los últimos decenios en el caso de varios contaminantes, pero queda trabajo por hacer en lo que se refiere a las PM10 y el NO₂, y en relación con el ruido), **y calidad y gestión del agua** (sobre la base de considerar que su objetivo es garantizar agua de buena calidad y en cantidad suficiente para la población, las actividades económicas y la naturaleza, controlando las fuentes de contaminación, p. ej., la agricultura, las zonas urbanas y las actividades industriales).

3.4 MEDIOAMBIENTE



Por lo que se plantea la necesidad de llevar a cabo acciones concretas en relación con el desarrollo de una economía circular y el aumento de la eficiencia en el uso de los recursos, la gestión de residuos, la naturaleza, biodiversidad y la estimación del capital natural, la protección marina, la calidad del aire, el ruido, la calidad y gestión del agua y potenciar el acceso a la información, los conocimientos y las pruebas.

Además, destaca que **la transición de las empresas hacia modelos de negocio más sostenibles y eficientes no solo contribuye a proteger el medio ambiente, sino que también supone una ventaja competitiva al generar importantes ahorros de costes, que puede dar lugar a la creación de nuevos puestos de trabajo y ofrecer oportunidades para los trabajadores y los empresarios.**

El Pacto Verde Europeo

Según se define por la propia comisión europea, el Pacto Verde Europeo es la una **nueva estrategia de crecimiento** destinada a transformar la UE y por tanto a España, en una sociedad equitativa y próspera, con una economía moderna, eficiente en el uso de los recursos y competitiva, en la que no habrá emisiones netas de gases de efecto invernadero en 2050 y el crecimiento económico estará disociado del uso de los recursos. Además, aspira a proteger, mantener y mejorar el capital natural y proteger la salud y el bienestar de los ciudadanos frente a los riesgos y efectos ambientales. Al mismo tiempo, esta transición ha de ser justa e integradora. Debe dar prioridad a la dimensión humana y prestar atención a las regiones, los sectores y los trabajadores expuestos a los mayores desafíos.

Uno de los aspectos esenciales a los que hace referencia el Pacto, se refiere a **reforzar la acción climática** en la unión, lo cual afecta de manera directa a las empresas que deberán ser más contundentes en las medidas para reducir sus emisiones y adaptarse a las nuevas condiciones climáticas. Actualmente, **la producción y utilización de energía en todos los sectores económicos representa más del 75% de las emisiones de gases de efecto invernadero** por lo que, a más tardar en el verano de 2020, la Comisión presentará un plan que elevará el objetivo de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero de aquí a 2030 al 50%, como mínimo, y hacia el 55% con respecto a los niveles de 1990 de manera responsable.

Además, aproximadamente **la mitad de las emisiones totales de gases de efecto invernadero y más del 90% de la pérdida de biodiversidad y del estrés hídrico se debe a la extracción de recursos y la transformación de materiales, combustibles y alimentos**, por lo que otra de las acciones esenciales que plantea el Pacto Verde y que tendrá influencia directa en los sistemas productivos de la empresa en general y la industria en particular, es lo relativo a las consecuencias de la economía Circular.

3.4 MEDIOAMBIENTE



La industria de la UE ha iniciado el proceso de transición, pero aún representa el 20% de las emisiones de gases de efecto invernadero de la Unión. Sigue siendo una industria demasiado «lineal» y dependiente de un flujo de extracción y comercialización de materiales, su transformación en productos y, finalmente, su eliminación como residuos o emisiones. **Solo el 12% de los materiales utilizados por la industria procede de reciclado.** Se necesitan veinticinco años para transformar un sector industrial y todas las cadenas de valor. El Pacto Verde Europeo respaldará y acelerará la transición de la industria hacia un modelo sostenible de crecimiento integrador poniendo el foco especialmente en las industrias de gran consumo energético, como las del acero, los productos químicos y el cemento. Imprescindibles para la economía por cuanto abastecen a varias cadenas de valor de importancia esencial. Es crucial descarbonizar y modernizar este sector.

Finalmente, en relación al Pacto Verde, contempla con especial dedicación medidas para hacer frente a la contaminación provocada por las grandes instalaciones industriales. Se va a proceder a la revisión del alcance sectorial de la legislación a fin de hacerla plenamente coherente con las políticas climáticas y de economía circular. Y para asegurar el cumplimiento de todas estas políticas y facilitar su seguimiento, **la UE considera esencial disponer de una información fiable, comparable y verificable para lo cual se plantea la Revisión de la Directiva sobre divulgación de información no financiera.**

La Unión ya ha iniciado el proceso de modernización y transformación de la economía con miras al objetivo de neutralidad climática para lo que exige la plena movilización de la industria.

Partiendo de este marco de referencia, en este informe, se analiza la calidad de la información que ofrecen actualmente las empresas del IBEX 35 a fin de poder identificar los principales aspectos en los que deben mejorar la información y la acción de las empresas en relación con los aspectos ambientales y que les situé en la senda de desarrollo que marcan las actuales políticas europeas y españolas.

El **estado de información no financiera** debe incluir, en lo que atañe a cuestiones medioambientales, información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente, el uso de la energía, las emisiones de gases de efecto invernadero, el consumo de agua y la contaminación atmosférica. Debe incluir información sobre los procedimientos aplicados por la empresa y en relación con sus cadenas de suministro y subcontratación para identificar y evaluar los riesgos.

A lo largo del siguiente informe se detallarán aspecto sobre las políticas que aplican las empresas en materia de medio ambiente indicando si identifican y evalúan sus riesgos e impactos significativos incluyendo su relación con proveedores.

Se analizan aspectos ligados a la contaminación en relación con la existencia o no de medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones atmosféricas incluidas el ruido y los vertidos. También se analizan los aspectos relacionados con la economía circular y el uso eficiente de los



recursos, así como las políticas y acciones tomadas en materia de Cambio climático y protección de la biodiversidad.

2. RESULTADOS DEL ANÁLISIS

2.1 Política y Gestión medioambiental

Una política ambiental es parte esencial de la gestión ambiental de la empresa. Supone el reconocimiento al más alto nivel, de la responsabilidad ambiental de la entidad y su compromiso para desarrollar su actividad en el marco de la legislación. Además, implica el desarrollo de medidas de mejora continua que contribuyan a minimizar el impacto de sus actividades y a la conservación y mantenimiento del medio. Por lo tanto, resulta un elemento esencial, aunque no suficiente, para el desarrollo eficiente de la gestión ambiental de la empresa.

Por tanto, **la Política Ambiental, tiene que ser adecuada a la naturaleza, la magnitud y los impactos ambientales significativos de las actividades, productos y servicios de la empresa e incluir el compromiso de mejora continua y de prevención de la contaminación.** De esta forma se garantizará la existencia de un auténtico compromiso.

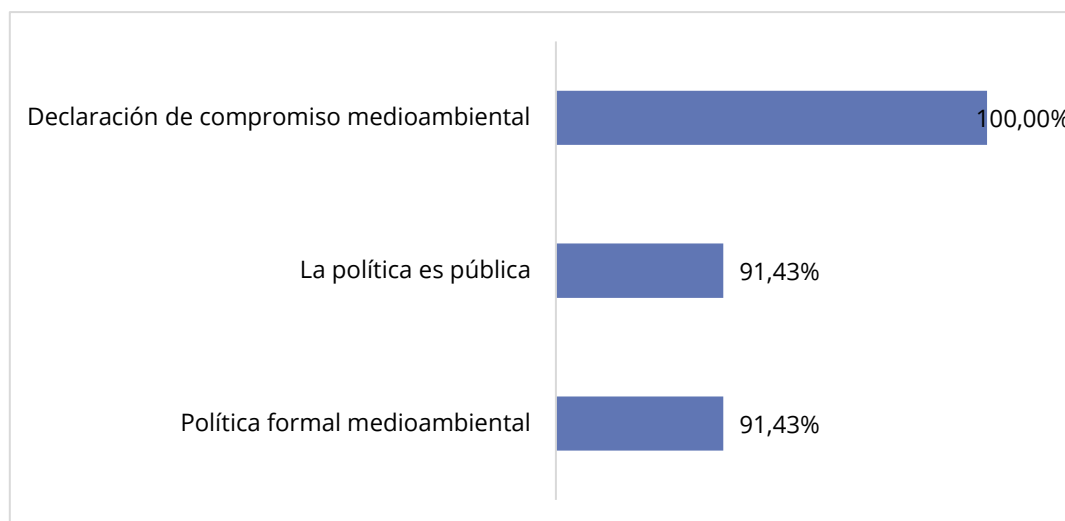
3.4 MEDIOAMBIENTE



2.1.1. Compromiso y Política

MA.1 La empresa cuenta con una declaración o política de compromiso de respeto medioambiental

Gráfico 3.4.3. Nivel de cumplimiento de indicadores de política medioambiental



Fuente: Elaboración propia

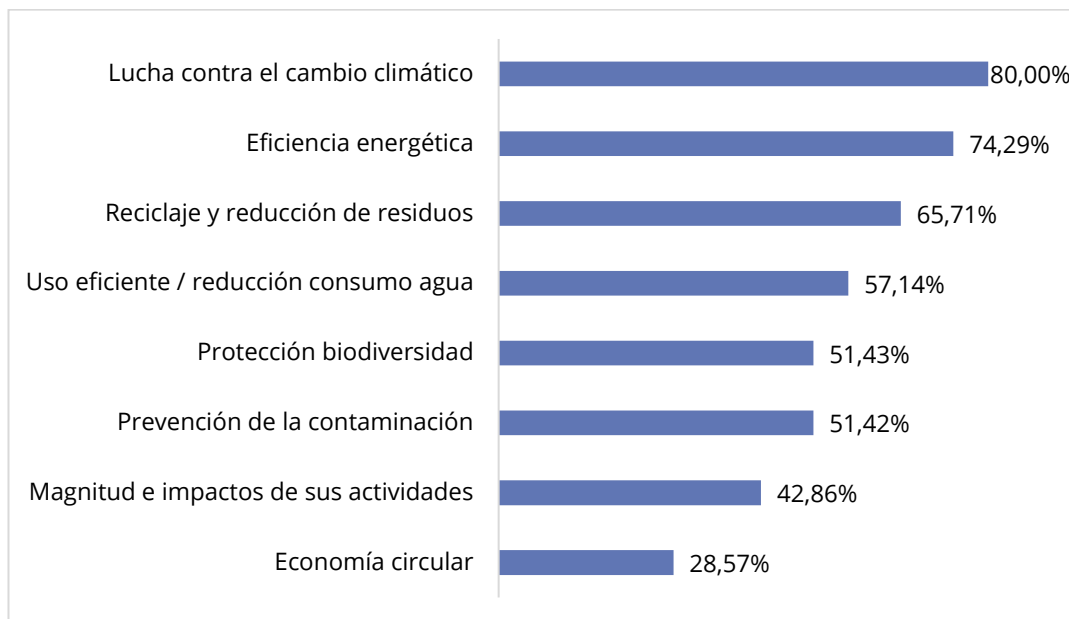
La política ambiental de la empresa debe incluir el compromiso específico de la empresa de proteger el medio y mejorar el desempeño ambiental.

En el análisis de la información ofrecida por las empresas en relación con la política ambiental indica que todas ellas asumen algún tipo de compromiso de respeto medioambiental, aunque no sea total o acorde a sus aspectos e impactos ambientales. Sin embargo, cuando se analiza si **este compromiso está plasmado de manera formal, pública y suscrito al más alto nivel, la cifra baja hasta 32 empresas**. No obstante, esto supone una evolución importante respecto el año anterior en el que encontrábamos que tan solo 30 empresas declaraban su compromiso de actuación con respeto al medio ambiente y de estas solo 27 empresas lo plasmaban en una política formal.

3.4 MEDIOAMBIENTE



Gráfico 3.4.4. Nivel de cumplimiento de indicadores de contenido política medioambiental



Fuente: Elaboración propia

En cuando a los contenidos de las políticas, se encuentra que en muchas ocasiones son antiguas y desactualizadas. No presentan una revisión que adecúe su compromiso respecto al nuevo marco de referencia de actuación tanto nacional como internacional. Por otro lado, son muchas las empresas que no son claras en la identificación de la magnitud ni los compromisos con aspectos tan esenciales como el Cambio Climático o la Economía Circular.

Tan solo se puede considerar que **15 empresas presentan una política ambiental que responda de manera correcta a la magnitud de los impactos de sus actividades productos y servicios**. Aun así, una vez más podemos observar una mejoría con respecto al año anterior en donde eran 13 las empresas que cumplían en este sentido.

Por otro lado, el análisis de los aspectos ambientales considerados en las políticas nos muestra que al igual que el año pasado, **el Cambio Climático es el aspecto que mayoritariamente se encuentra reflejado en las políticas**, - 28 empresas lo hacen-, mientras que **la Economía Circular**

Solo 15 empresas del IBEX 35 presentan una política ambiental que responden de manera correcta a la magnitud de los impactos de sus actividades productos y servicios.

El Cambio Climático es el aspecto que mayoritariamente se encuentra reflejado en las políticas, -28 empresas lo hacen-, mientras que la reducción y control de vertidos, junto con el fomento de productos ecológicos y sostenibles son las variables que menos contemplan las políticas

3.4 MEDIOAMBIENTE



tan solo es contemplado por 10 empresas. Sin embargo 23 empresas incluyen compromisos de reducción de residuos, lo cual puede ser un indicativo de que las empresas no han alcanzado a internalizar la visión holística que supone la gestión ligada a la economía circular y aún la circunscriben a la gestión de los residuos.

Otro de los aspectos que menos se consideran por las empresas en las políticas es la protección de la biodiversidad. Es considerado fundamentalmente por empresas con incidencia directa de su actividad sobre el medio como constructoras, energéticas o aquellas que tienen en el medio natural su materia prima. En este sentido sería conveniente que las empresas incluyeran también aquellos aspectos sobre los que tienen incidencia directa. Nos referimos más concretamente al sector financiero que en términos generales no considera que tenga ningún impacto ya que considera solo su acción directa de las oficinas y obvia su influencia en el medio natural y la biodiversidad a través de la financiación de proyectos y empresas.

En cuanto al resto de los compromisos contemplados en el análisis realizado a las empresas del IBEX 35 encontramos los siguientes resultados:

- **Protección de la biodiversidad** en 18 de las 32 empresas con política ambiental
- **Reciclaje y reutilización de residuos** en 23 de las 32 empresas con política ambiental
- **Uso eficiente de materias primas** en 18 de las 32 empresas con política ambiental
- **Prevención de la contaminación** en 18 de las 32 empresas con política ambiental
- **Uso eficiente del agua** en 20 de las 32 empresas con política ambiental

Se aprecia una evolución por parte de las empresas en el desarrollo de políticas específicas de Cambio Climático, Economía Circular, Biodiversidad, Agua, etc. Esto nos muestra la importancia que los aspectos ambientales han tomado en las empresas. Algunas de ellas como **Acciona, Ferrovial, REC, Ence o Inditex**, entre otras, cuentan con políticas específicas de Cambio Climático y Energía y/o Economía Circular y/o Biodiversidad.



BUENA PRÁCTICA: **Acciona** e **Inditex** cuentan con un buen ejemplo de políticas ambientales. La estrategia ambiental se estructura en torno al compromiso contra el cambio climático, la promoción de la eficiencia energética, la racionalización del uso y gestión del agua, el uso responsable de los recursos, la aplicación de los principios de Economía Circular tanto en el diseño, selección y /o utilización de materias primas como en la gestión de los residuos generados, la prevención de la contaminación y la conservación del medio natural y la biodiversidad”.



Por otro lado, encontramos entidades financieras que, aún a pesar de contar con una política formal ambiental, no consideran que tenga un impacto significativo. Aún a pesar de que las inversiones o créditos que estas entidades desarrollan pueden realizarse sobre actividades que tienen impacto directo en la biodiversidad y el medio natural.

3.4 MEDIOAMBIENTE



BUENA PRÁCTICA: El caso de **REC**, conscientes de su impacto en el medio un compromiso específico para la gestión de la biodiversidad y un Plan de Acción plurianual (2017- 2021). Desarrolla proyectos que promueven el desarrollo del entorno ambiental y social. Colabora con la administración, organizaciones no gubernamentales, participando en distintos proyectos, principalmente relacionados con la conservación de la avifauna y con la restauración de hábitats, vinculados a los impactos derivados de la actividad de la compañía. Asimismo, Red Eléctrica



Otro caso que merece especial atención es el de **MAPFRE**, en donde encontramos echamos en falta que se contemplen aspectos como las emisiones contaminantes atmosféricas dado la influencia de sus servicios en la calidad del aire en las ciudades en la que opera,

2.1.2 Sistema de Gestión Ambiental

MA.2. La empresa informa de la existencia de un sistema de gestión ambiental

En relación a la implantación de SGA modelo ISO 14001 y/o EMAS, las empresas españolas siguen estando a la vanguardia europea. **En el año 2018, de las 3.865 empresas inscritas en el registro europeo de empresas que han implantado EMAS, 821 eran españolas, solo por detrás de Alemania e Italia.** El año 2018 también presenta interés porque han sido presentadas las nuevas normas UNE para el mercado ecológico y porque se aprobó el **Plan de Contratación Pública Ecológica de la Administración General del Estado, sus organismos autónomos y las entidades gestoras de la Seguridad Social (2018-2025).** El objetivo general del plan es utilizar la herramienta de la contratación pública ecológica como instrumento para el logro de las políticas medioambientales relacionadas con el cambio climático, la utilización de los recursos y la producción y el consumo sostenibles por lo que constituye un importante referente para las empresas. Mediante la aplicación de este plan se fomentará la producción empresarial con un impacto ambiental reducido durante el ciclo de vida del producto o servicio. Con este plan se pretende hacer de la contratación ecológica un instrumento de impulso de la Estrategia Española de Economía Circular y de la reducción de la huella de carbono de las empresas.

Se informa de manera confusa sobre los sistemas ambientales de la empresa, ya que en muchas ocasiones se indica la existencia de SGA en la empresa como si abarcara el total de la actividad, sin indicar los centros que realmente se encuentra certificada

La gestión ambiental empresarial presenta un enfoque basado en el análisis de aspectos e impactos para a partir de ellos minimizar sus posibles efectos en el medio ambiente. Al igual que ya se apuntaba el año pasado, de forma general **la información ofrecida en relación con los Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 o EMAS es difusa y poco clara.** Más allá del número

3.4 MEDIOAMBIENTE



de centros certificados, **no se informa ni de si han cumplido los objetivos que se plantearon en los centros fruto de la implantación del SGA, ni de los resultados de las auditorías.**



MALA PRÁCTICA: Por ejemplo, **Caixabank** dado en sus informes considera que tiene implantado un SGA, cuando solo alcanza al edificio de Servicios Centrales de Barcelona y el Edificio Corporativo de Madrid. Por otro lado, la información que ofrece del sistema implantado es buena y de calidad.



Aun cuando el caso de **IAG** en principio pudiera considerarse una mala práctica, dado que su SGA implantado es el denominado IEnvA. Se trata de la **versión ISO14001** para el sector, adaptada específicamente para las aerolíneas y completamente certificada por la Organización Internacional de Normalización (ISO)

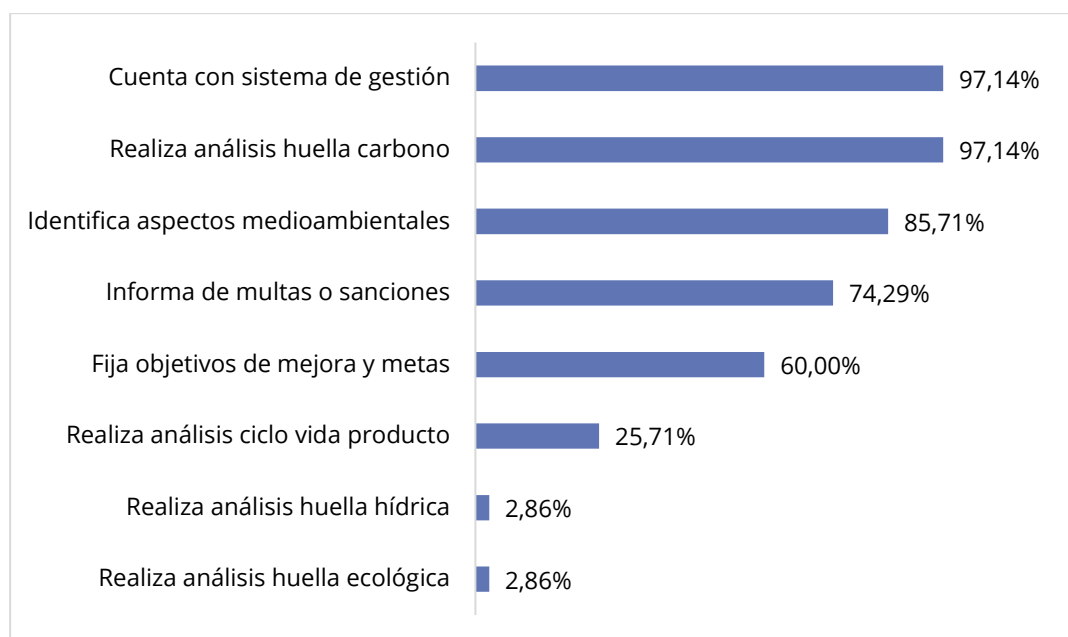
En cuanto al sistema implantado por las empresas, una vez más nos encontramos que se decantan por la implantación de la ISO 14001. Quizás para evitar la Declaración pública que exige EMAS, ya que, en cuanto a grado de exigencia, en la actualidad no existen diferencias significativas entre ambos sistemas más allá de la Declaración Ambiental anual citada.

En el caso que de las empresas hayan obtenido el registro EMAS, se considera válida y suficiente, la información contenida en la declaración ambiental solo cuando cubra la totalidad de la actividad de la sociedad y no se refiera solamente a determinados centros de trabajo. También es importante señalar, que, **aunque cada vez son menores las diferencias entre ISO 14001 y EMAS, seguimos encontrando que las empresas se decantan principalmente por la implantación y certificación de un SGA modelo ISO 14001.**

3.4 MEDIOAMBIENTE



Gráfico 3.4.5. Nivel de cumplimiento de indicadores de sistema de gestión ambiental



Fuente: Elaboración propia

MA.3. La empresa presenta información sobre el sistema de gestión ambiental

Más allá de la existencia de un sistema de gestión ambiental certificado descrito en el apartado anterior, merece especial atención el análisis de la existencia o no de objetivos y sobre todo la rendición de cuentas que sobre su cumplimiento o no hace la empresa. Cabría esperar que todas aquellas empresas del IBEX 35 que cuentan con algún tipo de sistema de gestión ambiental, certificado o no, indicaran cuales son los objetivos y en qué porcentaje se han llegado a cumplir.

Sin embargo, tan solo **30 de las empresas del IBEX 35 dicen identificar sus aspectos ambientales de manera correcta y, de estas, tan solo 21 establecen objetivos claros de mejora y metas sobre sus principales retos medioambientales documentados.** Y cómo cabría esperar, no todas ellas rinden cuentas del grado de cumplimiento de estos objetivos. **Tan solo 15 empresas indican si cumplieron o no sus objetivos y metas.**

En este sentido hemos de decir que, a la hora de analizar estos indicadores, hemos tenido en cuenta si la empresa informaba o no de objetivos y metas a nivel global considerándolo más como una variable estratégica que como una simple variable de gestión. Es decir, más allá de que la empresa tuviese implantado un sistema de gestión normalizado, hemos considerado más importante que existiese una estrategia de desarrollo empresarial con objetivos claros y vinculados a los principales aspectos e impactos empresariales y su contribución ante los

3.4 MEDIOAMBIENTE



grandes retos globales como el Cambio Climático, la pérdida de biodiversidad o la Economía Circular. Y, aun así, tal como hemos podido apreciar, el resultado es francamente mejorable.

Dada la variedad de actividades y tipologías de empresas, existen algunos detalles que son importante señalar como es la **suscripción de todas las entidades bancarias analizadas** (Bankia, BBVA, CAIXABANK, Bankinter, Banco Sabadell y Banco Santander) **de los principios de Ecuador sobre financiación responsable**, iniciativa internacional de referencia en el sector financiero cuyo objetivo es la evaluación y gestión de los riesgos ambientales y sociales de los proyectos a financiar. Aunque en este sentido también debemos decir que el porcentaje de proyectos que cumplen con estos principios en general es muy bajo en todas las entidades.



BUENA PRÁCTICA: Es el caso de empresas inmobiliarias como **Merlín Properties** e **Inmobiliaria Colonial** las cuales dada su actividad centran esfuerzos en la certificación de edificios en eficiencia energética (BREEAM y LEED). **Inmobiliaria Colonial** cuenta con 55 edificios certificados en alguna de las dos partes de la certificación BREEAM. En relación a la certificación LEED, un 14% de los inmuebles en cartera cuentan con esta certificación. **Merlín Properties**, a pesar de no llevar a cabo procesos de elaboración de productos, persigue la integración de la sostenibilidad en cada una de las fases del ciclo de vida de sus activos, identificando y mitigando los impactos negativos derivados de sus inmuebles. Desarrolla desde 2016 un Plan de certificaciones de construcción sostenible de sus inmuebles. En 2018 se alcanzó el 61% de certificación de construcción sostenible a través de los estándares LEED y BREEAM.



MALA PRÁCTICA: **Banco Santander**, Aunque en 2018, analizó 35 proyectos dentro del ámbito de los Principios de Ecuador y la mayoría fueron clasificado dentro de las categorías B y C, de riesgo medio y bajo. Los 4 proyectos calificados de categoría A (riesgo alto) correspondientes a los sectores de Petróleo y Gas (3) e infraestructuras (1) y por tanto con importante riesgo en Biodiversidad no se indica las medidas que sobre éstos se tomaron.

En el resto de los sectores también podemos destacar las siguientes prácticas:



Acciona En 2018, el 90% de la cifra de negocio de ACCIONA está certificada según la ISO 14001. El 100% de la comercialización y venta de energía renovable con garantía de origen acreditada por la CNMC o el 100% actividad de construcción en varios países (España, Chile, Brasil, México, Colombia, Canadá, etc.).



BUENA PRÁCTICA: **REC** exige contar con un sistema de gestión ambiental documentado o certificado por un tercero a todos aquellos proveedores que proporcionan servicios o productos que pueden tener afección ambiental (100% de los proveedores con afección ambiental).



BUENA PRÁCTICA: **Inditex** más allá del SGA, está incrementando la fabricación de productos más sostenibles, mediante el uso de fibras más sostenibles o mediante la utilización de las mejores técnicas disponibles de producción, con menor impacto ambiental

MA.4. La empresa aporta información sobre la realización de análisis de huella ecológica, huella de carbono, hídrica y sobre análisis del ciclo de vida del producto (ACV)

Igual que ocurría en el análisis del año anterior, existen errores conceptuales a la hora de identificar por parte de la empresa, si realiza o no el cálculo de algunas huellas. Si bien todas las empresas tienen muy claro el concepto de Huella de Carbono, **el concepto de huella Hídrica o de Huella Ecológica no está tan claro**. Algunas empresas califican como Huella Hídrica simples inventarios de consumos de agua o como huella ecológica la simple identificación de impactos ambientales.

Debemos recordar que para considerar como válido el análisis de la Huella Hídrica, se debe basar en la metodología desarrollada por el Dr. Arjen Hoekstra y difundida por la organización Water Footprint Network (WFN). En este mismo sentido, para considerar que se ha realizado cálculo de la Huella Ecológica se debería utilizar la metodología de William Rees y Mathis Wackernagel.

No obstante, las empresas están avanzando en la incorporación de criterios de análisis de Ciclo de vida tanto de la organización como de sus productos. Encontramos que **8 empresas realizan análisis de ciclo de vida de sus productos**. Este dato es importante ya que el uso de esta metodología conduce hacia un mayor conocimiento de los impactos ambientales de las empresas en la fabricación y, por tanto, se prevé que este conocimiento supondrá una mejora en la gestión que llevará a la implantación de mejores prácticas y reducción de impactos.



BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola** realiza el análisis de Huella Ambiental Corporativa utilizando la metodología desarrollada por la UE. Para su cálculo realizan el análisis de Ciclo de Vida (ICV) y clasificación de aspectos ambientales (entradas y salidas) que posteriormente son caracterizados en 18 categorías de impacto y evaluados para clasificarlos y agregarlos en categorías de daño. Estas finalmente son analizadas y ponderadas para ofrecer una puntuación única. Esta puntuación de acuerdo con la Norma de Compras de la empresa servirá para homologar a los proveedores.

3.4 MEDIOAMBIENTE



Si bien el cálculo de la **Huella de Carbono** se encuentra muy difundido, hasta el punto de que **todas las empresas del IBEX 35 realizan su cálculo y análisis, utilizando de manera general el GHG Protocol²³⁴ como metodología de cálculo, no existe uniformidad en el alcance.**

Encontramos que todas realizan el análisis teniendo en cuenta sus emisiones directas (alcance 1) y sus emisiones indirectas producto de su consumo eléctrico (alcance 2) pero **solo 26 realizan algún tipo de análisis de las emisiones indirectas fruto de su cadena de valor (alcance 3).**

MA.5. La empresa informa sobre multas y/o sanciones asociados a incumplimientos de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales ambientales en los últimos tres años.

En cuanto al número de empresas que aportan información sobre la existencia o no de multas asociadas a incumplimientos medioambientales, **26 ofrecen algún tipo de información** sobre la existencia o no de multas, **pero tan solo 2 empresas informan de la existencia de multas identificando los importes.** Se encuentran algunos casos en donde no se informa debido a que no se supera una cantidad considerada suficiente para calificar la multa como significativa o no. Sería necesario que la información aportada por las empresas en este sentido fuera más precisa y detallada, aun en los casos en que se considere que la multa no es significativa, dado que afectará de forma significativa a su sistema de gestión ambiental.

Solo 2 empresas informan sobre multas, sanciones o casos abiertos por incumplimientos medioambientales a pesar de haberse encontrado más casos.



MALA PRÁCTICA: **CIE AUTOMITIVE** no informa de denuncias o sanciones, ya que consideran multas significativas aquellas superiores a los treinta mil euros.

MA.6. La empresa Informa de las horas de cursos de formación específica sobre medio ambiente impartidas a empleados

Uno de los aspectos fundamentales para el buen funcionamiento de un sistema gestión ambiental es la formación, información y capacitación de los trabajadores en relación con el propio sistema y los aspectos ambientales sobre los que tiene influencia en su actividad

²³⁴ Metodología desarrollada por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)

3.4 MEDIOAMBIENTE



laboral. Pero aún más, si la empresa presenta un objetivo de desarrollo empresarial en donde la variable ambiental cobra especial relevancia como hemos visto hasta ahora, es esencial que se desarrolle un programa de formación y capacitación de los trabajadores para poder llevar a buen término la estrategia de desarrollo y los objetivos ambientales que esta conlleve. Especialmente en aspectos más vanguardistas como el Cambio Climático, la Economía Circular, el Análisis del Ciclo de vida e incluso la conservación del medio natural y la biodiversidad desde el punto de vista del desarrollo empresarial. Sin embargo, **tan solo 12 empresas informan de la existencia de cursos de formación específicos en materia de medio ambiente en sus empresas.**



BUENA PRÁCTICA: **Inditex** Durante 2018 ha asumido los compromisos de la Global Fashion Agenda, que prevé que todos los diseñadores del Grupo hayan sido formados en los Principios de la Economía Circular antes de 2020. Como primer paso ha elaborado un curso online introductorio dirigido a todos los diseñadores del Grupo en el que se aborda tanto el marco conceptual como las principales estrategias de diseño circular: incorporación de materiales reciclados, diseño para la reciclabilidad y diseño para la durabilidad del producto.

2.1.3 Cadena de suministro

Tal como se ha visto en apartados anteriores, el análisis de ciclo de vida está adquiriendo cada vez más importancia en las empresas. No solo es importante saber cuáles son mis impactos directos en la producción, sino cuales son también los que genero una vez mi producto o servicio sale de mi fábrica. Pero también es importante saber cuáles son los impactos generados, aguas arriba, es decir los que son producto de mis compras. Es decir, cual es el impacto de todas las etapas de mi existencia. Esta visión permitirá a la empresa la identificación de oportunidades para mejorar su gestión ambiental y establecer de prioridades en la planificación estratégica.

Por tanto, el control de la cadena de suministro exigiendo a los proveedores el cumplimiento de estándares en materia medioambiental, resulta una práctica fundamental tanto para garantizar una verdadera gestión ambiental responsable como para realizar una planificación a futuro que contribuya con el cumplimiento de los grandes retos socioambientales.

Solamente se podrá garantizar el compromiso ambiental, si se garantiza que toda la cadena de suministro también es respetuosa con el medio ambiente. Para ello las empresas deberán diseñar herramientas de análisis y evaluación del cumplimiento ambiental, que en ocasiones deberán ir acompañadas de auditorías y/o formación específica a los proveedores.

3.4 MEDIOAMBIENTE



La ecologización de la cadena de suministros permite mejorar puntos problemáticos de la producción empresarial, desde un punto de vista medioambiental.

En definitiva, **se trata de incorporar dentro de las empresas los mismos principios que la UE expone en la definición de compra y contratación pública ecológica (CPE)²³⁵**. Atendiendo a la definición ofrecida por la UE, entenderemos la compra y contratación ecológica empresarial (CPEM) como **“un proceso por el cual las empresas tratan de adquirir mercancías, servicios y obras con un impacto medioambiental reducido durante su ciclo de vida, en comparación con el de mercancías, servicios y obras con la misma función primaria que se adquirirían en su lugar”**.

Por tanto, todas aquellas empresas que manifiestan tener políticas y estrategias en materias como Cambio Climático o Economía Circular deberían incorporar el desarrollo de estos criterios a la cadena de suministro, en definitiva, desarrollar compra ecológica empresarial. Así vemos como aparecen nuevos conceptos como el de compra y contratación circular que podríamos definir como el proceso mediante el cual la empresa adquiere obras, productos o servicios que contribuyen a cerrar los ciclos de los materiales, agua y energía dentro de las cadenas de suministro, a la vez que minimizan y/o evitan los efectos negativos para el medio ambiente y la generación de residuos a lo largo de su ciclo de vida.

Con esta reflexión lo que se pretende exponer es que el control de proveedores va mucho más allá de la minimización de impactos y que por tanto no solo puede analizarse desde existencia o no de sistemas de gestión ambiental en las empresas.

²³⁵ (COM (2008) 400 “Contratación pública para un medio ambiente mejor”

3.4 MEDIOAMBIENTE



MA.7. La empresa aporta información sobre la exigencia a proveedores del cumplimiento de estándares en materia medioambiental

MA.8. Informa sobre el número de contratos con proveedores que incluyen estos requisitos

31 de las 35 empresas del IBEX 35 indican que exigen a los proveedores el cumplimiento de estándares en materia medioambiental, si bien tan solo 18 informan de cuáles son esos criterios. El más repetido es tener en cuenta que los proveedores cuenten con sistemas de gestión medioambiental certificado ISO 14001 o EMAS. Pero no suelen ser criterios excluyentes. Otros criterios indicados por las empresas se relacionan más con la existencia o no de buenas prácticas ambientales (gestión sostenible residuos, registro y control de los aspectos ambientales, huella de carbono, etc.

31 de las 35 empresas del IBEX indican que exigen a los proveedores el cumplimiento de estándares en materia medioambiental si bien solamente 18 informan de cuáles son esos criterios.

En la mayoría de los casos la información es genérica y cualitativa, sin que se pueda tener una idea clara de cuál es la importancia que la empresa otorga al cumplimiento de los requisitos medioambientales por parte del proveedor. Sin embargo, todos aquellos que indican exigir cumplimiento de cláusulas ambientales a los proveedores, indican también utilizar cuestionarios de autoevaluación (18 empresas). Aunque solamente 9 de las empresas del IBEX desarrollen formación a los proveedores sobre requisitos ambientales.



MALA PRÁCTICA: **Bankinter** Indica que para la homologación de proveedores tiene en cuenta criterios ambientales y la inclusión de cláusulas ambientales en aquellos contratos en los que se considera más relevante el riesgo. Sin embargo, no se indica en ningún momento cuáles son esas cláusulas, ni de los criterios para considerar la existencia de riesgo ambiental en un proveedor. De igual forma, se menciona la existencia de reuniones de seguimiento y cuestionarios dependientes de los departamentos de Eficiencia y Transformación y de Sostenibilidad, pero una vez más no se aporta más información al respecto.



BUENA PRÁCTICA: **Viscofan** Todos sus proveedores de materias primas, embalaje y mantenimiento han de aprobar un procedimiento de homologación interna consistente o bien en una auditoría presencial por parte del equipo de calidad de Viscofan, o bien mediante la cumplimentación de un cuestionario.



BUENA PRÁCTICA: **REC Red Eléctrica** exige contar con un sistema de gestión ambiental documentado o certificado por un tercero a todos aquellos proveedores que proporcionan servicios o productos que pueden tener afección ambiental. El 100% de los proveedores con afección ambiental presentan)

2.2 Cambio Climático

El Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) publicó en octubre de 2018 su informe especial sobre las repercusiones de un calentamiento global de 1,5 °C por encima de los niveles preindustriales y sobre las vías mundiales de emisiones de gases de efecto invernadero relacionadas. Según los datos científicos está aumentando aproximadamente 0,2 °C por década. Si no se intensifica la acción por el clima, tendrá consecuencias graves para la productividad de la economía, la infraestructura, la capacidad para producir alimentos, la salud pública, la biodiversidad y la estabilidad política de Europa.

La UE, responsable de un 10% de las emisiones globales de gases de efecto invernadero, es líder mundial en la transición hacia una economía con cero emisiones netas. La Unión europea ha establecido un **Marco sobre clima y energía para el 2030**²³⁶, que contempla una serie de metas y objetivos políticos para toda la UE para el periodo 2021-2030, con tres objetivos clave para el 2030:

- Al menos 40% de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (con respecto a 1990). Se elevará al 50% en verano de 2020 de acuerdo con lo estipulado en el Pacto Verde.
- Al menos 32% de cuota de energías renovables.
- Al menos 32,5% de mejora de la eficiencia energética.
- Para el 2050, la UE se ha marcado el objetivo es conseguir ser Neutros en Carbono.

En el marco europeo cada país establece sus objetivos en su **Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030**. En el caso español, estos objetivos son²³⁷:

- La reducción del 21% de las emisiones de gases de efecto invernadero respecto al nivel de 1990. Al finalizar el año 2017, España estaba 18 puntos porcentuales por encima de esa referencia.
- Se alcanza un 42% de energías renovables sobre el uso de energía final del país. En el caso de la generación eléctrica, el porcentaje de renovables en 2030 será del 74%.
- La eficiencia energética del país mejora en un 39,6%.

²³⁶ El marco fue adoptado por el Consejo Europeo en octubre de 2014. En 2018 se revisaron al alza los objetivos de energías renovables y eficiencia energética.

https://ec.europa.eu/clima/policies/strategies/2030_es

²³⁷ Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030

<https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/Paginas/enlaces/220219-plan.aspx>

3.4 MEDIOAMBIENTE



La industria española es ya hoy en día una de las más eficientes a escala mundial, y se espera que continúe siéndolo. Para que así sea, tendrá que desarrollarse una economía competitiva que haga un uso eficiente de los recursos y sea circular.

Limitar la temperatura a 1,5°C o muy por debajo de 2°C no se puede conseguir sin la contribución de las empresas, que deben marcarse objetivos de reducción de emisiones coherentes con lo que indica el Informe Especial sobre Calentamiento Global del IPCC.

2.2.1 Política y Sistema de gestión

Aunque como hemos visto, de forma generalizada encontramos que las empresas analizan su huella de carbono y, por tanto, de una u otra forma manifiestan su compromiso en materia de cambio climático, este número desciende a 27 cuando se observa cuáles de ellas presentan objetivos cuantificables.

Esta consideración del cambio climático como un aspecto esencial de la gestión empresarial, es un reflejo de lo recogido en el último informe de riesgos globales que elabora el Foro de Davos en el que se incluye entre los cinco principales desafíos mundiales (todos ambientales) el fracaso de la mitigación y adaptación al cambio climático por parte de gobiernos y empresas.

Pero el compromiso manifestado por las empresas del IBEX 35, se circunscribe fundamentalmente a medidas de mitigación, es decir a reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Son muy pocas las empresas que identifiquen medidas de adaptación e incluso que sean conscientes de la necesidad de tomar medidas en este sentido.

Por otro lado, el informe alerta de los riesgos de la inacción en materia de cambio climático y que de seguir como hasta ahora, el incremento de temperaturas global va camino de aumentar 3°C a finales de este siglo, es decir, el doble de lo que los expertos en clima han advertido que es el límite para evitar las consecuencias económicas, sociales y ambientales más severas.

Quizás conscientes de esta situación, **un total de 11 españolas entre las que se encuentran las empresas del IBEX 35 Acciona, Cellnex Iberdrola, Red Eléctrica de España y Telefónica se han comprometido a establecer objetivos climáticos que se ajusten a la limitación del aumento de la temperatura mundial a 1,5°C por encima de los niveles preindustriales y a reducir sus emisiones de carbono a cero para 2050. En concreto, establecerán metas basadas en la ciencia a través de la iniciativa Science Based Targets (SBTi)**²³⁸

Pero no podemos afirmar que existe un consenso generalizado de internalización de las políticas de cambio climático en la política general estratégica de la empresa, dado que **tan solo**

²³⁸ La Iniciativa Ciencias Basada Targets (SBTi) es una colaboración entre el CDP, el Pacto Mundial de Naciones Unidas, World Resources Institute (WRI) y el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF)

3.4 MEDIOAMBIENTE



13 de ellas presentan sus objetivos con horizonte a medio plazo (2030) y únicamente 3 con horizonte a largo plazo (2050).

MA.9. La empresa cuenta con una política específica de Cambio Climático y aporta información sobre su gestión

Resulta un tanto paradójico que mientras un total de 31 de las empresas del IBEX 35 desarrollan un análisis de la huella de carbono y de ellas 27 informan sobre las medidas que han puesto en marcha para la reducción de emisiones, **tan solo 15 informan del grado de cumplimiento de estos objetivos**. Por otro lado **solo 16 identifican que los objetivos están alineados con el cumplimiento de los objetivos marcados por el Acuerdo de París y únicamente 10 que se encuentran con concordancia con los objetivos marcados por la UE**.



BUENA PRÁCTICA: **Acciona** presenta una Política específica de Cambio Climático. Además, es una de las entidades empresariales más concienciadas en este sentido, como lo demuestra el hecho de que, en la cumbre del clima de París en 2015, adquirieran el compromiso de ser neutrales en emisiones de carbono mediante eficiencia energética y compensación voluntaria del 100% de las emisiones generadas que no se puedan reducir. Desde 2016 cumplen el objetivo de cero emisiones netas. Y aunque esto simplemente quiere decir que compensan todas sus emisiones y no significa que vayan siendo más o menos eficientes y reduciendo sus emisiones, hay que decir que la empresa desarrolla importantes medidas para la reducción de las emisiones de GEI. Destaca la adhesión a la iniciativa Science Based Targets con el objetivo de establecer objetivos de reducción de emisiones conforme a la ciencia e implementando en sus propios centros. Además, aporta para sus clientes, soluciones en el campo de la eficiencia energética, optimizando los consumos y reduciendo las emisiones de GEI asociadas.



MALA PRÁCTICA: **ArcelorMittal** identifica un objetivo de reducción de emisiones para España a 2020 de reducir anualmente un exiguo 0,8 % sus emisiones con respecto a 2014 sin identificar alcances.

INDITEX y **REC** son dos de los ejemplos de empresas que presentan objetivos a 2020 y 2030. **INDITEX** presenta el objetivo a 2020 de reducir en un 15% la intensidad energética en operaciones propias por cada artículo puesto en el mercado y disminuir en un 10% el uso de energía en las tiendas. Para 2030 presenta un objetivo inicial de reducción de emisiones de GEI en un 30%. Por su parte **REC** se compromete a reducir sus emisiones por MWh transportado, de alcance 1 y 2, en un 40 % en el 2030, respecto al 2015. Este objetivo relativo se traduce en un compromiso de reducción de emisiones absolutas de alcance 1 y 2 del 30 % para el año 2030 respecto al 2015, habiéndose aprobado un objetivo previo para el 2020 de reducción del 10% respecto a ese mismo año

3.4 MEDIOAMBIENTE



BBVA ha mejorado respecto al año anterior. En 2018, presenta un acuerdo de suministro de energía con Endesa en España para la compra y venta de energía verde, así como el establecimiento y seguimiento de la implantación de medidas de ahorros energéticos (MAEs) en los edificios.

Entre los aspectos más negativos en relación con la rendición de cuentas de las empresas del IBEX 35 en materia de cambio climático encontramos, el escaso registro de la Huella de Carbono, en el Registro Voluntario de la Oficina Española de Cambio Climático y las pocas empresas que presentan medidas de adaptación al cambio climático. **Tan solo 10 empresas han registrado su huella de carbono y tan solo 7 empresas presentan estrategia de adaptación al cambio climático.**

Otros dos aspectos como son las políticas de movilidad y la formación específica en materia de cambio climático tampoco son desarrollados por muchas de las empresas. En el primero de los casos **solo 6 empresas informan de la realización de formación específica en materia de cambio climático. Respecto a la movilidad son 17 las empresas que presentan planes de movilidad.**



BUENA PRÁCTICA: **Merlín Properties** Apuesta por un modelo de movilidad sostenible y respetuoso con el medio ambiente, por lo que ha dotado al 100% de sus centros comerciales con estaciones de recarga para vehículos eléctricos. La compañía quiere ampliar este proyecto a su cartera de oficinas, con el objetivo de instalar 5 estaciones de carga por edificio antes de 2020. En la actualidad, ya se dispone de 93 estaciones de carga instaladas.

REC Racionaliza el uso del vehículo privado en los traslados a los centros de trabajo utilizando servicio de autobús de empresa y lanzaderas para comunicar las oficinas con distintos puntos. La tarjeta de transporte se incluye entre las opciones de la bolsa de retribución en especie para empleados y se promociona el uso de coche compartido.

2.2.2 Emisiones

MA.10. La empresa informa sobre el valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1,2 y 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente.

Todas las empresas informan sobre sus emisiones de GEI. La metodología de análisis utilizada por las empresas de manera general se basa en la metodología del GHG Protocol y abarca los Alcance 1, 2 en todas las empresas del IBEX 35 y el Alcance 3 en 27 de ellas. Pero este alcance 3 no contempla los mismos conceptos en todas las empresas, lo que supone que tanto el análisis

3.4 MEDIOAMBIENTE



comparativo de las empresas no sea posible ni en relación con las emisiones de Alcance 3, ni en relación con la Huella de Carbono total.

Por otro lado, nos encontramos con la diferencia en cómo informan sobre la evolución de sus emisiones en los últimos años. Tan solo **30 de las 35 empresas que informan sobre sus emisiones de Alcance 1 y 2 muestran evolución de al menos los dos últimos años**. Siendo una evolución positiva en Alcance 1 tan solo en 12 de los casos, mientras que para el Alcance 2 la evolución es positiva para 20 de las empresas. El aumento de las emisiones tanto en Alcance 1 como 2, se justifica por un aumento en el volumen de negocio, siendo la evolución relativa a la unidad de producto positiva lo que muestra una mejora en la eficiencia, pero no un desacoplamiento de las emisiones en relación con la producción. Por otro lado, hay que decir que **son muy pocos los casos en los que se muestran series largas (superiores a los -4 años) y en casi ninguna encontramos una línea base anterior a 2010**. Por otro lado, es importante añadir que la información ofrecida referente a las emisiones de Alcance y1 y 2, en la mayoría de los casos es de manera global. **Tan solo 5 empresas informan de sus emisiones por actividad y únicamente 4 informan por países o regiones**.

Un aspecto por mejorar en la información ofrecida por las empresas es el referente a las emisiones por tipo de GEI. Encontramos que la forma habitual de informar de las empresas es en relación con las emisiones de CO_{2eq} o lo que es lo mismo del conjunto de gases en equivalencia a CO₂, y **en ningún caso se exponen las emisiones desglosadas por tipo de gas de efecto invernadero**.



FERROVIAL Tiene registrada la HC alcance 1+2 en el Registro voluntario de la OECC. Los datos que se publican en los diferentes documentos referentes a información no financiera corresponden a las emisiones de Alcance 1, 2 y 3 ofreciendo una evolución temporal desde 2015. Y si bien no se ofrece ningún desglose ni por país o región, si se ofrece por línea de negocio para alcance 1 y 2. Para alcance 3 se ofrece el dato global.



BUENA PRÁCTICA: **BBVA** realiza una descripción muy detallada de los riesgos producto del cambio climático basado en la metodología de la Task Force on Climate-related, Financial Disclosures (TCFD) distinguiendo dos tipos de riesgos: de transición y físicos.



MALA PRÁCTICA: **Siemens- Gamesa, Viscofan, Acerinox, CIE AUTOMOTIVE, Repsol, AcerlorMittal, Ence y Merlín Properties** informan sobre el valor de sus emisiones tan solo para los alcances 1 y 2



MALA PRÁCTICA: **Banco Santander**, tiene en cuenta únicamente el desplazamiento de los empleados para el cálculo de sus emisiones Alcance 3.

3.4 MEDIOAMBIENTE



En lo referente al **Alcance 3**, es decir, las emisiones indirectas producto de la cadena de valor de la empresa **son 27 las empresas que informan de estas emisiones**. Pero como se apuntaba en párrafos anteriores los conceptos considerados por las empresas en su cálculo es muy diferente lo cual no permite hacer comparaciones, ni siquiera en empresas del mismo sector. Resulta por tanto aconsejable que se ofrezcan unas recomendaciones por parte de los órganos competentes que indiquen cual debe ser el contenido mínimo de este alcance 3. Al igual que ocurría con el cálculo del Alcance 1 y 2, no todas las empresas muestran una evolución en el tiempo reduciéndose el número de empresa a 23. De estas tan solo 14 muestran una evolución positiva. **Por otro lado tan solo 3 empresas muestran una información desglosada por actividad o instalación.**

En cuanto a la **información en relación con unidad de producción o empleado, solo 14 empresas ofrecen esta información relativa para los Alcances 1 y 2 o incluso en ocasiones unificando los alcances 1+2**. Como cabía esperar esta información se reduce de manera considerable en cuanto a las emisiones indirectas **Alcance 3**. En este caso **tan solo 5 empresas informan en este sentido y con criterios muy dispares**. Mientras empresas como ACS informa de las total emisiones en relación con las ventas, Bankinter informa de las emisiones por empleado e Inditex de las emisiones por metro cuadrado. Al igual que comentábamos antes, independientemente de que a la empresa le pueda ser más operativo tener uno u otros datos de intensidad en las emisiones, es conveniente ofrecer un criterio único que permita la comparativa entre empresas. Este criterio podría ser el de emisiones por facturación.



BUENA PRÁCTICA: En cuanto a comportamientos específicos de empresas, podemos destacar la información que sobre emisiones de GEI hace **ACS**, ya que en lo que se refiere a la evolución en el tiempo de las emisiones que resulta llamativamente positiva, especifica que es producto de la venta de Urbaser (compañía del Grupo intensiva en emisiones) que les ha supuesto una reducción del 65% del total de las emisiones de GEI en comparación con el año 2014.



MALA PRÁCTICA: **Siemens- Gamesa** y **Merlín Properties** informan sobre el valor de sus emisiones tan solo para los alcances 1 y 2.



2.3 Calidad atmosférica, acústica y lumínica

Más allá de lo expuesto anteriormente sobre las emisiones de CO₂, es importante señalar la importancia de **las emisiones de contaminantes atmosféricos que son aspectos muy olvidados por las empresas en sus informes de gestión**. Las emisiones atmosféricas mantienen una estrecha relación con el actual modelo de producción y consumo de energía que caracteriza a las economías desarrolladas. Prácticamente todos los sectores económicos son intensivos en el consumo de energía y dependen de forma importante de los combustibles fósiles. De ahí, que todos contribuyan, aunque en distinto grado, a la emisión de sustancias contaminantes a la atmósfera. Más allá de las emisiones del sistema productivo, son esenciales sobre todo tenerlas en cuenta ligadas a su parque móvil y las pautas de movilidad de sus empleados y proveedores.

Es importante conocer el grado de emisiones de las empresas por pequeño que este pueda ser considerado ya que **la contaminación del aire es considerada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como uno de los elementos prioritarios que inciden en la salud de las poblaciones a nivel mundial**. Además de su impacto en la mortalidad, la contaminación atmosférica se asocia con la aparición o agravamiento de enfermedades como el asma, reacciones alérgicas, bronquitis e infecciones respiratorias. Estas enfermedades han experimentado un notable aumento en los últimos años, especialmente en los niños. La OMS revela, asimismo, que la contaminación atmosférica derivada de las fuentes de combustión está asociada a una amplia serie de efectos agudos y crónicos en la salud que dependen del contaminante. La contaminación por partículas (que por su pequeño tamaño pueden ser inhaladas y llegar a los pulmones) está relacionada de manera sistemática e independiente con los efectos más graves de la contaminación, en particular con el cáncer de pulmón y otras causas de mortalidad cardiovasculares y respiratorias. Otros contaminantes como el ozono también se asocian a graves efectos para la salud y contribuyen a la carga de morbilidad atribuible a la contaminación atmosférica urbana.

Por tanto, ninguna empresa está exenta de actuar en este sentido, tal como se apuntaba antes, más allá de las posibles emisiones en chimenea, se impone establecer planes de movilidad laboral sostenible, es decir, ofrecer a los trabajadores alternativas al vehículo privado para acudir a sus centros de trabajo y minimizar así las emisiones y su impacto en la salud.

Las emisiones de GEI es uno de los aspectos sobre el que más información aportan las empresas.

Por el contrario, la información sobre otros tipos de emisiones atmosféricas como el ruido, es puramente anecdótica.



2.3.1 Compromiso y política

MA.12 La empresa cuenta con una política/declaración/compromisos sobre emisión atmosférica, acústica o lumínica.

En lo referente al compromiso adquirido por las empresas en cuanto a las emisiones a la atmósfera, encontramos que solo **17 empresas del IBEX 35 adquieren formalmente ese compromiso sobre sus emisiones de gases contaminantes y únicamente 5 sobre su impacto acústico**. En ambos casos no se encuentra este compromiso reforzado con un plan de actuación con objetivos cuantificables. Tan solo 6 empresas exponen este plan.

MA.13. La empresa Informa sobre emisiones de NOx y SOx

En lo referente a otras emisiones a la atmósfera, encontramos que solo **18 empresas del IBEX 35 informan sobre sus emisiones de NOx (14 indican evolución en el tiempo), 14 sobre sus emisiones de SOx (12 indican evolución en el tiempo) y tan solo 8 sobre sus emisiones de PM (7 indican evolución en el tiempo)**. En ambos casos la información ofrecida es simplemente de la cantidad emitida, sin indicar fuentes ni otra información de relevancia. Como dato positivo, podemos apuntar que se nota una pequeña evolución respecto al año anterior donde el número de empresas que informaban era menor. Sin embargo, es necesario seguir llamando la atención de que las del sector bancario y de servicios sigan considerando que las emisiones de NOx y SOx no les son de aplicación. Una vez más tenemos que apuntar que la existencia de flotas propias de vehículos en estas empresas hace que este aspecto adquiera mucha más relevancia. Además, el que no sean consideradas como foco emisor relevante, arroja dudas sobre si han sido o no considerados en el cálculo de su Huella de Carbono. De acuerdo con la metodología que estas empresas manifiestan utilizar, su flota de vehículos ha de ser considerada en el Alcance 1 de sus emisiones. Por tanto, si resultan significativos para el cálculo de la Huella de Carbono, también lo han de ser para el resto de las emisiones.

En el caso de las emisiones de SAO (sustancias que agotan la capa de Ozono), se trata de un indicador que aplica a pocas empresas del IBEX 35 y en los casos a los que aplica, se ofrece información al respecto. Quizás este indicador, no debería ser tenido en cuenta de manera general como parte de la información no financiera y elaborar una recomendación por parte del órgano competente de cuándo y quien ha de informar al respecto.



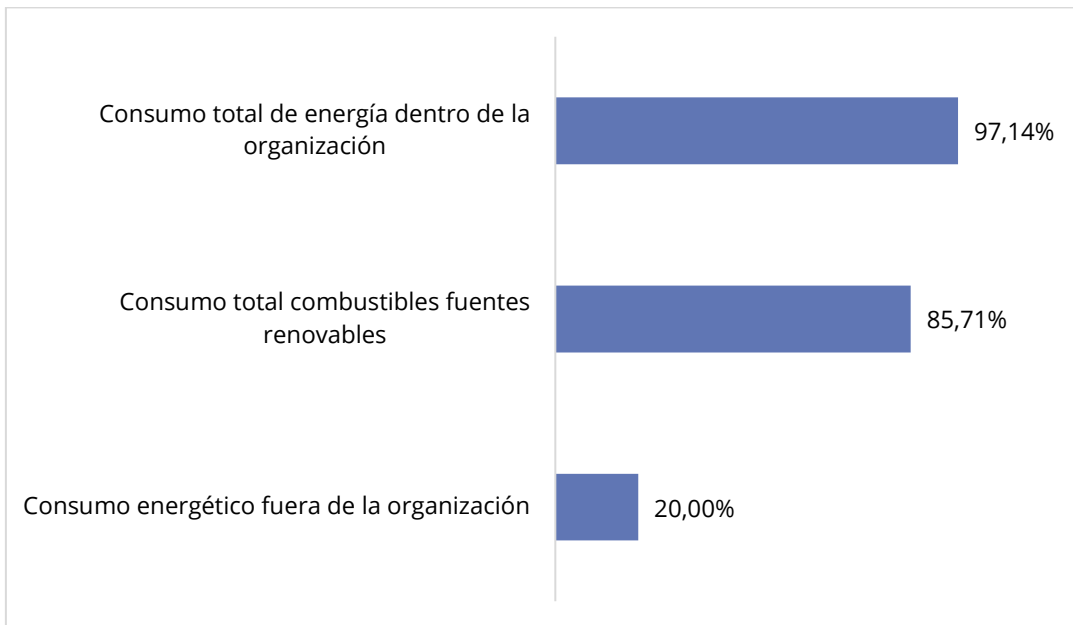
BUENA PRÁCTICA: AENA A pesar de que no considera significativas las emisiones de NOx SOx, CO, NMVOC, PM10 y PM2,5 ofrece información para los años 2016, 2017 y 2018 producto de la quema de gasoil, gasolina, gas natural, propano y queroseno.



2.4 Energía

Igual que en ocurría en Cambio Climático, los aspectos referentes a energía son contemplados por la mayoría de las empresas, si bien la información que se ofrece es mucho menos precisa y abundante que en lo referente a la Huella de Carbono. Así encontramos que mientras que prácticamente todas las empresas informan de sus consumos eléctricos, la información sobre otro tipo de consumos energéticos como gas o combustibles no es tan abundante. Quizás este sesgo hacia el consumo eléctrico se deba a la coincidencia entre consumo de electricidad y Alcance 2 de la Huella de Carbono.

Gráfico 3.4.6. Nivel de cumplimiento de indicadores de consumo energético



Fuente: Elaboración propia



2.4.1 Compromiso y política

En consonancia con lo que se apuntaba en el apartado anterior, encontramos que **32 empresas del IBEX 35 presentan compromiso específico sobre ahorro y eficiencia energéticos** que en ocasiones se plasma en una política específica. Sin embargo, este compromiso tan solo se hace efectivo en un **plan de ahorro y eficiencia energética en 17 empresas.**



BUENA PRÁCTICA: Se aprecian mejoras en la consideración de este aspecto por parte del sector bancario así vemos que **Bankia**, presenta un Plan de Ecoeficiencia y Cambio Climático 2017-2020 de la entidad establece un objetivo de reducir el consumo de energía en un 19%. Por su parte **Bankinter** presenta el objetivo para 2019 de incrementar en un 85% el consumo de energía verde. **BBVA** a través de su Compromiso 2025, se compromete a que el 70% de la energía contratada por el Grupo sea renovable en 2025 y en 2030, el 100%.

2.4.2 Consumo energético

La información sobre consumo energético está muy ligada a la suministrada en materia de emisiones de GEI y Huella de Carbono. Por ello, existe una gran concordancia entre las conclusiones que se exponen en este apartado con las expuestas anteriormente en Cambio Climático.

Todas las empresas informan de su consumo energético, pero existen diferencias significativas cuando se trata del consumo dentro o fuera de la organización. También se observan deficiencias a la hora de informar sobre la evolución temporal o el tipo de combustible consumido.

MA.14. La empresa aporta información sobre consumos energéticos

Todas las empresas del IBEX 35 informan sobre el consumo total de energía dentro de la organización, pero tan solo 7 empresas informan sobre el consumo fuera de la organización.

En cuanto a la evolución temporal del consumo, 32 de las 35 empresas ofrecen datos de evolución, pero tan solo 17 de ellos presentan una evolución positiva lo cual concuerda con el aumento absoluto producido en las emisiones de GEI producto de un incremento de la producción.

3.4 MEDIOAMBIENTE



BUENA PRÁCTICA: **Naturgy**, Informa que el descenso de consumo registrado en 2018 se debe en parte a no incluir consumos de Moldavia, Kenia y Sudáfrica, por desinversión



BUENA PRÁCTICA: **Telefónica** destaca su informe del consumo por país y por instalación. También es destacable que informe del consumo energético de la flota de vehículos. Entre 2015 y 2018 el consumo de energía eléctrica descendió en un 0'8%. El consumo total de energía en el mismo período descendió apenas el 0'3%. La electricidad representó el 93'44% del consumo total de energía en Telefónica.



ACS En el cómputo global es positiva la evolución del consumo de energía, pero esto es producto de que el área de negocio de más intensiva en energía (construcción) ha mejorado su eficiencia. Por el contrario, las áreas de servicios y servicios industriales han aumentado sus consumos. Este último en todas las fuentes de energía (combustibles fósiles, gas natural y electricidad).



BUENA PRÁCTICA: en **Indra** la disminución en el consumo de gasóleo se debe principalmente a incremento de la certificación ISO 14001 de ciertos edificios y los objetivos marcados en esta. También al cambio en el consumo de gasóleo a gas natural.

2.4.3 Eficiencia energética

MA.15. Informa sobre mejoras en la eficiencia energética (reducción de consumo/por empleado o por unidad de producto) por tipo de combustible y cómo ha evolucionado.

En lo referente a la eficiencia energética, 24 empresas informan sobre la reducción de energía por unidad de producto, facturación o empleado, aunque tan solo 7 de ellas informan sobre el tipo de energía en el que se ha producido la mejora y únicamente 4 muestran un gráfico de evolución sobre un año base.



BUENA PRÁCTICA: En el caso de **Mediaset**, ha implementado mediadas como la limitación de los horarios de encendido y apagado del aire acondicionado en los estudios, controlando la temperatura de forma automatizada y regulando la iluminación en las pausas publicitarias durante los directos, sustituyeron 473 luminarias y aparatos de iluminación por otros más eficientes y de menor consumo, tanto en decorados como en oficinas. Se han instalado más de 46m² de láminas solares en las fachadas de las distintas dependencias que han supuesto un ahorro energético estimado global de más de 706 GJ.



BUENA PRÁCTICA: **Telefónica** En 2010 se puso en marcha un Plan de Eficiencia Energética. Desde entonces se han puesto en marcha 740 proyectos, con una ratio de crecimiento anual del 7%. Desde 2010 ha ahorrado más de 4.000 GWh, 553 millones de euros, y evitado 1,27 millones de tCO₂eq. En 2018 se llevaron a cabo 139 iniciativas, con un ahorro de 181 GWh y evitado la emisión de más de 73.145 toneladas de CO₂eq.



2.4.4 Energía renovable

MA.16. La empresa presenta información sobre sus fuentes de energía renovable

En cuanto a las energías renovables, 32 de las 35 empresas del IBEX 35 manifiestan consumir energías renovables. El aumento significativo en el uso de energía renovable respecto al análisis realizado el año pasado, consideramos que se debe a que muchas de las empresas han empezado a adquirir energía con certificado de producción renovable. Una vez más existe una relación directa entre el consumo energético y el cálculo de la huella de carbono que realizan las empresas dado que muchas de ellas indican entre las medidas para reducir su huella de carbono la adquisición de energía certificada de procedencia renovable. Este hecho también ha producido como consecuencias una mejora en sus emisiones alcance 2 y por tanto una reducción en su Huella de Carbono. Esta práctica habitual de las empresas para considerar que prácticamente eliminan sus emisiones producto del consumo eléctrico está generando un debate sobre el aseguramiento del consumo renovable que hasta la fecha no ha sido resuelto.

19 de las empresas del IBEX 35 indican el porcentaje que el consumo de fuentes renovables supone sobre el total. La mayoría se limita a informar del porcentaje de energía renovables sobre el total del consumo eléctrico.



BUENA PRÁCTICA: **Ferrovial** servicios promueve la contratación de energía renovable con garantía de origen, previendo alcanzar un 88% de electricidad renovable sobre el total adquirida en 2020.



BUENA PRÁCTICA: **Siemens-Gamesa** promueve la compra de electricidad verde como parte de la energía que se consume en sus sedes. En el año 2018 la compra de electricidad verde supuso casi un 73% de la compra total de energía en España, lo que llevó a un incremento de cerca del 10% frente al año anterior. A este dato hay que sumarle la compra de electricidad verde en Italia, que representó un 0,65% del total de energía del Grupo. En total un 56% de la energía que consume la compañía proviene de la compra de electricidad verde.



BUENA PRÁCTICA: En este mismo sentido, **Banco Sabadell** tiene contratada casi en su totalidad el suministro de energía eléctrica con una comercializadora renovable. El 99,94% de la energía eléctrica consumida en 2018 tiene origen renovable. Por su parte **Telefónica** cuenta con un plan de energía renovables que en su aplicación ha llevado a que aumente el porcentaje de energía proveniente de fuentes renovables entre 2015 y 2018 pasando del 20,45% al 57,98%.



2.5 Agua

Tal como decíamos en el informe de 2017, el agua como aspecto ambiental en la empresa ha de acometerse desde la perspectiva de la economía circular como gestión integral del recurso hídrico, y no tan solo como vertidos y consumos. Esto hace que la gestión del agua se convierta en un aspecto complejo e interdisciplinaria.

El análisis y la gestión del agua por tanto ha de incluir el ciclo hidrológico completo, teniendo en cuenta no solo los consumos y los vertidos sino también los impactos ambientales sobre el medio y los sociales considerando en conjunto las demandas y necesidades de todos sus usuarios. En definitiva, una visión que facilite los procesos y coordine las acciones de los diferentes actores.

Sin embargo, la información ofrecida por las empresas se centra tan solo en el consumo y vertido sin ir más allá. Y en algunas ocasiones, hasta se considera por parte de algunas como un aspecto no material. **Continúa por tanto siendo uno de los aspectos sobre el que peor informan las empresas.**

Las empresas de forma general indican que han iniciado la elaboración de un plan estratégico para la gestión del agua que les permitirá elaborar un diagnóstico y establecer un marco de actuación específico, pero no se suele aportar más información, no se aporta información sobre medidas, ni la cantidad de agua ahorrada. Incluso en algunos de los casos el cálculo de consumo de agua se realiza de manera estimativa.

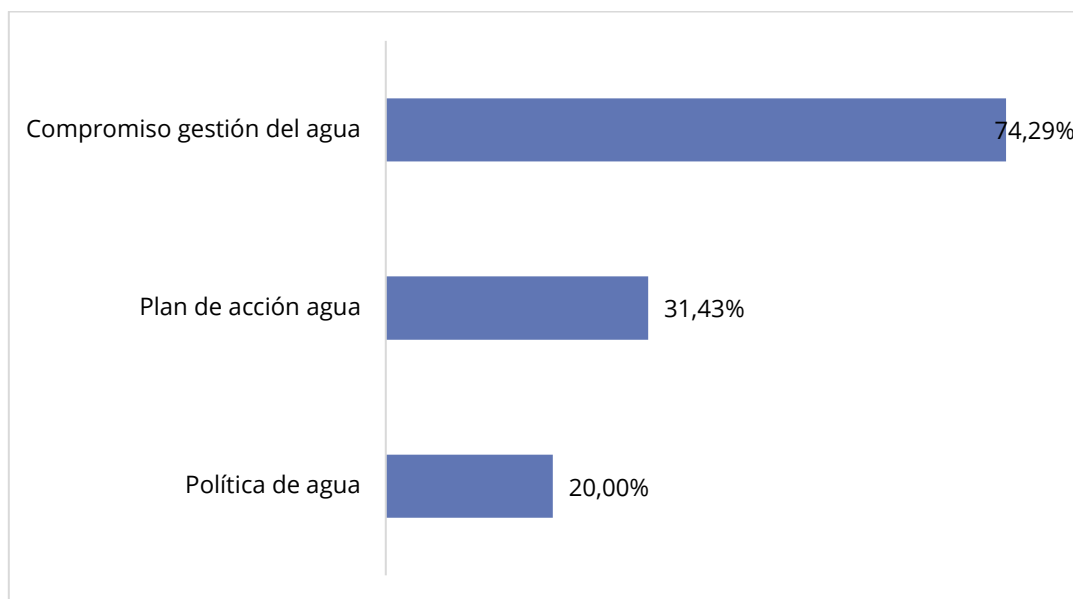
Una vez más debemos de apuntar que se sigue cometiendo el error generalizado de informar de que realizan análisis de Huella Hídrica cuando lo que hacen es una descripción clásica de consumos y vertidos de agua. La Huella hídrica es un concepto introducido en 2002 por Arjen Hoekstra y P. Hung, como un indicador que pudiera “mapear” o trazar el impacto del consumo humano de agua dulce. La huella hídrica es un indicador multidimensional. Se trata de una medida volumétrica del consumo de agua y su contaminación. Lo que no mide es la gravedad de los efectos en el medio ambiente del consumo de agua y su contaminación por lo que es un buen indicador para la evaluación local de sus impactos ambientales, sociales y económicos.

La huella hídrica de una empresa se define como el volumen total de agua dulce que se utiliza directa o indirectamente para la consecución de los fines de una empresa. Consta de dos componentes principales: el volumen del agua dulce consumida o contaminada por sus propias operaciones y el volumen del agua dulce consumida o contaminada para producir todos los bienes y servicios que forman de los componentes de producción de la empresa. Este último es el que no parece en ninguna de las empresas que indican haber calculado su huella hídrica.

3.4 MEDIOAMBIENTE



Gráfico 3.4.7. Nivel de cumplimiento de indicadores de compromiso de gestión del agua



Fuente: Elaboración propia

MA. 17. La empresa cuenta con compromisos sobre la gestión del agua

De una u otra forma **26 empresas del IBEX 35** manifiestan algún tipo de compromiso en materia de agua, pero tan solo **10 empresas** cuentan con un plan de acción. Pero, aunque citen la existencia de un plan de ecoeficiencia y reducción del consumo de agua, en mucho de los casos no se aporta información sobre las medidas, ni la cantidad de agua ahorrada, ni el grado de cumplimiento de los objetivos.

Tan solo aquellas empresas que presentan impactos significativos en el agua son las que suelen desarrollar una política específica al respecto. Pero, aun así, **tan solo 7 empresas** presentan política específica sobre agua. Se echa en falta que empresas del sector bienes de consumo o industrial que son intensivas en el uso de agua no presenten una política específica al respecto.



BUENA PRÁCTICA: **Acciona, Endesa, Acerinox, Naturgy, Ferrovial e Inditex**, al ser de las empresas que cuentan con una política específica sobre uso de agua, identifican riesgos y tiene un compromiso sobre la gestión a nivel de producto o proceso productivos. Además, cuentan con planes de acción preventivos y correctivos para los riesgos identificados.



MALA PRÁCTICA: **AENA** Resulta positivo que se informe sobre el inicio de la elaboración de un plan estratégico para la gestión del agua en los aeropuertos que permita elaborar un diagnóstico y establecer un marco de actuación específico, pero resulta una información vacía si luego no se aporta ninguna información más al respecto.

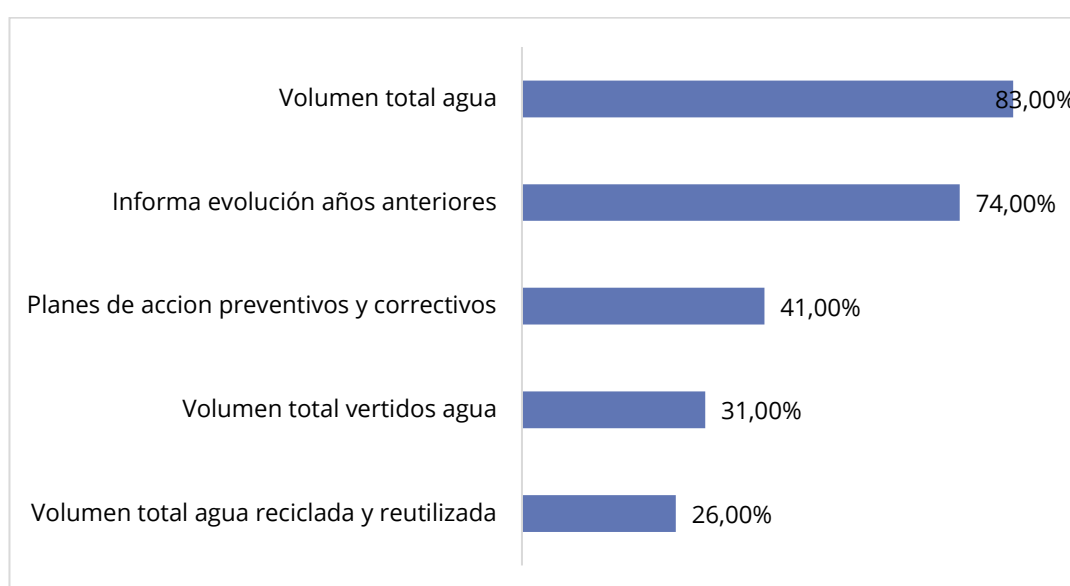
3.4 MEDIOAMBIENTE



BUENA PRÁCTICA: **Ence** está diseñando para la biofabrica de Pontevedra un proyecto que permitirá reducir en un 40% el volumen de efluente a la ría de Pontevedra y tomar del río Lorez tan solo el 60% del caudal consumido en la actualidad.

MA.18. La empresa informa de los consumos de agua

Gráfico 3.4.8. Nivel de cumplimiento de indicadores de consumo de gestión agua



Fuente: Elaboración propia

29 empresas del IBEX 35 informan del volumen de agua consumida (aunque solo 21 informan sobre la procedencia del agua consumida) y 26 de ellas presentan información sobre la evolución en el tiempo.



MALA PRÁCTICA: **Bankinter** El cálculo de consumo de agua de la red de oficinas se realiza de manera estimativa extrapolando la ratio por empleado de una muestra de seis oficinas con contadores independientes y no comunitarios.



BUENA PRÁCTICA: **Ferrovial** desarrolla el cálculo de la huella hídrica tomando como base los principios de The Water Footprint Assessment Manual (WFM) y de la Global Water Tool (GWT) considerando aspectos como el estrés hídrico del país, impacto sobre el recurso hídrico, impacto sobre gestión de vegetación, la calidad y la accesibilidad al agua.

3.4 MEDIOAMBIENTE



MALA PRÁCTICA: [Arcelormittal](#), No considera el agua como un aspecto material para los agentes de interés del Grupo desde una perspectiva integral y completa y por tanto no es considerado dentro de su Información no financiera

MA.19. La empresa informa sobre el volumen total de vertidos de agua

En cuanto al volumen de vertidos al agua son 11 las empresas del IBEX 35 que informan. Aun cuando puede resultar un número de empresa bajo. Por un lado, es superior al del año pasado que fueron 9 y por otro lado debemos tener en consideración que para empresas del sector financiero o inmobiliario que realizan sus vertidos directamente a red de saneamiento es información es poco relevante. Por otro lado, resulta positivo que todas ellas informen del destino de los vertidos, que en su gran mayoría es a estaciones de tratamiento.

MA.20. La empresa informa sobre el volumen total de agua reciclada y reutilizada

Por último, en cuanto a la reutilización de las aguas por parte las empresas, son 10 las empresas del IBEX 35 las que presentan medidas e informan sobre el volumen de agua reciclada y reutilizada, aunque tan solo 6 de ellas indican del volumen total de agua reciclada y reutilizada en porcentaje.



BUENA PRÁCTICA: Mientras que [AENA](#) en diversos aeropuertos asentados en territorios con escasez de este recurso, como son los insulares, se reutilizan sus aguas residuales mediante un minucioso sistema de depuración, lo que les permite obtener un volumen suficiente de agua para regar sus zonas verdes y evitar el consumo extra de agua de red.



MALA PRÁCTICA: [Arcelormittal](#) no cuenta con política específica, ni identifica riesgos, ni presenta planes. No cuenta con un compromiso sobre la gestión del agua ni con un plan de acción. No ofrece datos sobre volumen de vertidos.



[Enagás](#), [Naturgy](#) y [Siemens-Gamesa](#) Informan del número y volumen total de vertidos accidentales significativos ocurridos, el volumen de vertido y de su potencial contaminante. Aunque tan solo [Enagás](#) informa sobre el impacto producido por el vertido accidental y tan solo [Naturgy](#) informa del lugar en donde se produjo el accidente.



2.6 Economía Circular

En los últimos años, la Comisión Europea ha adoptado diversas políticas y normativas, a la vez que ha impulsado la investigación e innovación, así como las inversiones y financiación de proyectos y acciones que respaldan la Economía Circular. Estas medidas están enfocadas hacia el desarrollo de nuevos modelos de negocio, además de hacia la transición de los sistemas productivos y las formas de consumo. Además, se ha mantenido y consolidado el esfuerzo para implementar el ambicioso Plan de Acción de la Economía Circular de 2015, adoptando en los tres últimos años nuevas medidas como la estrategia para los plásticos, el problema de la basura marina y las materias primas críticas.

En España, será imprescindible articular esfuerzos e incentivos apropiados estructurados y programados en una verdadera hoja de ruta para la Economía Circular. Será necesario definir marcos estables, y superar barreras técnicas y regulatorias, así como diseñar políticas empresariales con un horizonte temporal a largo plazo.

En este sentido, no debemos olvidar que el 18 de septiembre de 2017, el gobierno de España publicó el **"Pacto por una Economía Circular"**, firmado por más de 300 instituciones y a través del cual los firmantes se comprometieron a impulsar la transición hacia una economía circular mediante el desarrollo de las siguientes acciones:

1. Reducir el uso de recursos naturales no renovables, reutilizando en el ciclo de producción los materiales contenidos en los residuos como materias primas secundarias siempre y cuando quede garantizada la salud de las personas y la protección del medio ambiente.
2. Impulsar el análisis del ciclo de vida de los productos y la incorporación de criterios de ecodiseño, reduciendo la introducción de sustancias nocivas en su fabricación, facilitando la reparabilidad de los bienes producidos, prolongando su vida útil y posibilitando su valorización al final de ésta.
3. Favorecer la aplicación efectiva del principio de jerarquía de los residuos, promoviendo la prevención de su generación, fomentando la reutilización, fortaleciendo el reciclado y favoreciendo su trazabilidad.
4. Promover pautas que incrementen la innovación y la eficiencia global de los procesos productivos, mediante la adopción de medidas como la implantación de sistemas de gestión ambiental.
5. Promover formas innovadoras de consumo sostenible, que incluyan productos y servicios sostenibles, así como el uso de infraestructuras y servicios digitales

3.4 MEDIOAMBIENTE



6. Promover un modelo de consumo responsable, basado en la transparencia de la información sobre las características de los bienes y servicios, su duración y eficiencia energética, mediante el empleo de medidas como el uso de la ecoetiqueta.
7. Facilitar y promover la creación de los cauces adecuados para facilitar el intercambio de información y la coordinación con las administraciones, la comunidad científica y tecnológica y los agentes económicos y sociales, de manera que se creen sinergias que favorezcan la transición.
8. Difundir la importancia de avanzar desde la economía lineal hacia una economía circular, fomentando la transparencia de los procesos, la concienciación y sensibilización de la ciudadanía.
9. Fomentar el uso de indicadores comunes, transparentes y accesibles que permitan conocer el grado de implantación de la economía circular.
10. Promover la incorporación de indicadores del impacto social y ambiental derivados del funcionamiento de las empresas, para poder evaluar más allá de los beneficios económicos que se generen en las mismas, como consecuencia de su compromiso con la economía circular.

Sin embargo, tal como se verá a continuación, el desarrollo de estas medidas entre las empresas del IBEX 35, dentro de las cuales se encuentran firmantes del pacto, es exiguo. **Prácticamente ninguna empresa presenta un plan de acción con prioridad de la reducción y reutilización de los materiales antes de su reciclado.**

Si bien la implantación de planes de economía circular alcanza a todas las empresas y sectores, aquellos que hacen un uso intensivo de recursos, tales como el sector textil o los de la construcción, la electrónica y los plásticos deberían ser más exhaustivos en su desarrollo alineándose así con las políticas españolas y europeas a este respecto.

En relación con el año anterior, en general podemos decir que las empresas han mejorado en este aspecto. La internalización de la economía circular como parte de la gestión y desarrollo empresarial ha aumentado y la información ofrecida es mayor y mejor que en años anteriores. No obstante, la información que se ofrece sigue muy ligada a la generación y gestión de los residuos.

Otra consideración general que se puede realizar en este apartado es la poca información ofrecida sobre la generación y tratamiento de residuos peligrosos y la prácticamente inexistente rendición de cuentas en lo relativo al transporte de estos.



2.6.1 Compromiso y política

Considerando las puntualizaciones realizadas al principio del apartado, el análisis realizado indica que **20 empresas presentan un compromiso en materia de Economía Circular, habiendo suscrito muchas de ellas el Pacto por la Economía Circular del Ministerio de Transición Ecológica**. De ellos 15 presentan planes de minimización de residuos, pero tan solo 7 presentan objetivos cuantificables. El plan de minimización de residuos hay que entenderlo como un primer paso en la implantación de una estrategia de economía circular ya que en muchas ocasiones supone incluso un requerimiento legal para la empresa.

Un indicador que nos ofrece una visión mucho más apropiada del grado de penetración de los principios de la economía circular en la empresa es si realizan análisis de ciclo de vida de sus productos o servicios o incluso si realizan análisis de huella ambiental de la empresa. En el primero de los casos encontramos que **6 empresas del IBEX 35 realizan análisis de ciclo de vida de su producto o servicio según normas ISO**. Destaca Acciona que cuenta con un portfolio de 56 ACV y 6 declaraciones ambientales de producto (EPD, por sus siglas en inglés) de los sectores de la energía y las infraestructuras, 3 de ellos nuevos en 2018. **Pero tan solo 2 empresas realizan análisis de la huella ambiental de la empresa**.

Entre los aspectos positivos que nos lleva a pensar que los principios de economía circular están empezando a tomar relevancia es el hecho de que 13 empresas tienen en cuenta la variable ambiental en el diseño y desarrollo de nuevos productos, incluyendo el envase.

En cuanto al indicador específico recogido por la Ley de información no financiera: “Presenta acciones específicas para combatir el desperdicio de alimentos”, tan solo 3 empresas presentan información al respecto.



BUENA PRÁCTICA: [Acciona](#), [Acerinox](#), [Enagás](#), [ACS](#), [Ferrovial](#), [ArcelorMittal](#), [Repsol](#), [Endesa](#), [Iberdrola](#), [REC](#), [Naturgy](#) han adoptado el compromiso de impulsar la transición a una economía circular a través de su adhesión al Pacto por una Economía Circular del Ministerio de Transición Ecológica de España. Este compromiso supone mantener el valor de los productos, materiales y recursos durante el mayor tiempo posible, reduciendo al mínimo la generación de residuos y potenciando el correcto tratamiento y reciclado de estos.



BUENA PRÁCTICA: [Inditex](#), presenta el objetivo Cero Residuos a Vertedero en 2025 en la generación de residuos en las sedes corporativas, centros logísticos, tiendas y fábricas propias.



2.6.2 Materiales no renovables

En general la información sobre materiales es uno de los puntos más débiles de la rendición de cuentas. Apenas se informa sobre los materiales renovables utilizados y su evolución.

MA.21. La empresa informa sobre las materias primas utilizadas y sobre los materiales necesarios para el proceso de fabricación pero que no forman parte del producto

22 empresas informan sobre materias primas utilizadas y de ellas 19 informan de su evolución en los últimos años. Habiendo sido una evolución positiva en 8 de las empresas.

Pero tan solo 4 empresas informan sobre materiales necesarios para el proceso de fabricación y sobre materiales de envasado.

Por otro lado, en lo que respecta a los envases, son solo 3 empresas las que informan



BUENA PRÁCTICA: **Inmobiliaria Colonial** recoge información sobre materiales de construcción, incluyendo el grado de cumplimiento con los nuevos criterios de consumo responsable de materiales y economía circular (aprovisionamiento responsable, material reciclado, reciclable y renovable).



MALA PRÁCTICA: Empresas como **BBVA**, **Caixabank**, **Banco Santander**, **Bankinter**, **Banco Sabadell** o **Bankia** no suelen ofrecer información sobre materias primas utilizadas, más allá del consumo de papel sobre el que presenta objetivos de reducción. Deberían informar sobre mobiliario, madera, papel, tintas, productos electrónicos, envases, etc.



MALA PRÁCTICA: **Telefónica** solo considera los materiales de las actividades administrativas, y por tanto se centra en el papel. No hay referencias a otras materias primas como las que puedan utilizarse en la construcción o mantenimiento de redes. No parece adecuado que la empresa ofrezca tan solo este alcance cuando tiene influencia sobre la instalación de cable y antenas, los materiales de terminales móviles, y otra serie de materiales que deberían haberse tenido en cuenta en el desarrollo de esta información.



MA.22. La empresa informa sobre materiales renovables utilizados

Tan solo 10 empresas informan sobre el uso de materiales renovables. De estas, 6 informan de su evolución en los últimos años. Habiendo sido una evolución positiva en 3 de las empresas. 7 empresas utilizan materiales reciclados



BUENA PRÁCTICA: **Inditex** Durante el ejercicio social 2018, la Compañía ha puesto en el mercado un total de 13,91 millones de prendas elaboradas a partir de materiales reciclados, lo que supone un aumento de su consumo de estas fibras en un 284,71% respecto a 2017).

2.6.3. Residuos

La gestión ecológicamente racional de los residuos es esencial para lograr una economía más circular. Tener una buena información sobre la presencia y la composición de las sustancias peligrosas en los residuos generados por las empresas, resulta fundamental para mejorar las técnicas de tratamiento y valorización de los mismos, así como para recuperar de manera eficaz como materias primas fundamentales parte de estos residuos, contribuyendo así al desarrollo de la economía circular.

La gestión ecológicamente racional de los residuos es esencial para lograr una economía más circular, sin embargo, la información sobre la gestión de residuos tanto peligrosos como no peligrosos es escasa entre las empresas del IBEX 35.

MA.23. La empresa presenta información sobre la generación, evolución y gestión de residuos no peligrosos

En materia de residuos, **30 empresas** del total de las 35 que componen el IBEX 35 **informan sobre el total de residuos no peligrosos generados, pero tan solo 21 de ellos indican evolución de los últimos dos años**, siendo positiva 6 de ellos. Esto contrasta con los supuestos esfuerzos que están realizando en materia de economía circular y minimización de residuos. En cuanto al destino de los mismo, solo en 14 indican el método de eliminación y destino de los residuos no peligrosos generados.



MA.24. La empresa presenta información sobre la generación, evolución y gestión de residuos peligrosos

En cuanto a los residuos peligrosos, **25 empresas informan sobre el total de residuos generados, 19 indican su evolución en los últimos 2 años**, siendo positiva en 6 de ellos. En cuanto a la importación o exportación de residuos tan solo una empresa informa de ello.

2.7 Biodiversidad

Los ecosistemas aportan servicios esenciales, como alimentos, agua dulce y aire puro y cobijo. Palian las catástrofes naturales, plagas y enfermedades y ayudan a regular el clima. Sin embargo, la UE no está alcanzando algunos de sus objetivos medioambientales más importantes para 2020, como las metas de Aichi en virtud del Convenio sobre la Diversidad Biológica. La UE y sus socios mundiales deben detener la pérdida de biodiversidad. El Informe de Evaluación global de 2019 de la Plataforma Intergubernamental Científico-Normativa sobre Diversidad Biológica y Servicios de los Ecosistemas puso de manifiesto la erosión de la biodiversidad a escala mundial, causada principalmente por los cambios en la utilización de la tierra y el mar, la explotación directa de los recursos naturales y el cambio climático como el tercer factor más importante de pérdida de biodiversidad.

MA. 25. La empresa cuenta con una política específica en materia de biodiversidad

Según el análisis de las memorias de sostenibilidad de las empresas de IBEX 35 realizado, a día de hoy **15 empresas del IBEX 35 presentan una política específica en materia de biodiversidad e identifican los principales riesgos que su actividad puede tener sobre la biodiversidad**. Pero de ellas tan solo 8 prestan un plan de acción con objetivos cuantificables. Es importante, además, que indiquen la aplicación de esta política en todos los países en los que opera y en todas las actividades que realiza.

3.4 MEDIOAMBIENTE



BUENA PRÁCTICA: Otros casos destacables son el de **Inditex** la empresa cuenta con una política y una estrategia específicas en materia de biodiversidad. Además, cuenta con una política de compra de productos forestales. La Estrategia de Biodiversidad se basa en los principios de la Convención para la Diversidad Biológica de Naciones Unidas. Tres objetivos principales: la conservación de la diversidad biológica, la utilización sostenible de sus componentes y la participación justa y equitativa en los beneficios que se deriven de la utilización de los recursos genéticos.



BUENA PRÁCTICA: **Mediaset** quien en principio se podría pensar que no les aplica, informa sobre el desarrollo de acciones destinadas a la reducción de impactos sobre el entorno natural en ciertas producciones desarrolladas en espacios protegidos o sensibles como son Planeta Calleja, Supervivientes, Volando voy o los Gipsy Kings.



MALA PRÁCTICA: **Arcelormittal** y **Acerinox** no presentan compromisos ni políticas relacionada con la biodiversidad.



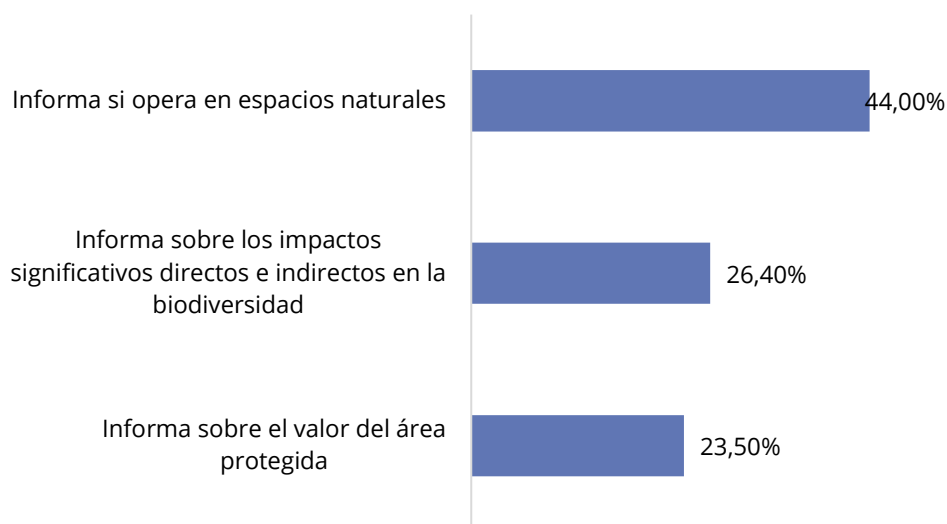
MALA PRÁCTICA: **Banco Santander**. Si bien es cierto que, por la naturaleza de su actividad, no dispone de instalaciones en espacios protegidos o en áreas de alta diversidad no protegidas si presente un alto grado de influencia. En este sentido se indica la financiación de 3 proyectos de petroleras y uno de infraestructuras, todos ellos con claros impactos sobre la biodiversidad, pero sobre todo las infraestructuras ya que fraccionan el territorio y por tanto los ecosistemas.

Por otro lado, es importante señalar que 12 de las empresas involucran en sus planes de gestión de la biodiversidad a ONG y que 6 de ellas presentan procedimientos o instrumentos para analizar las reacciones de los clientes, las partes interesadas y los proveedores en relación con la biodiversidad.



MA. 26. La empresa informa sobre la gestión de la biodiversidad

Gráfico 3.4.9. Nivel de cumplimiento de indicadores sobre gestión de la biodiversidad



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la gestión generalmente no se profundiza en la información y se trata de forma genérica el impacto en espacios y sobre especies protegidas catalogadas por el IUCN. Las empresas destacan sobre todo la relación con ONG u organizaciones conservacionistas en el desarrollo de los planes de acción y el patrocinio de actividades concretas para la mejora de los ecosistemas locales (14 empresas).

Son escasas las empresas que informan del valor de la Biodiversidad y los impactos que sus actividades producen sobre ella, **solo 15 empresas informan sobre si operan o no en Espacios Naturales protegidos y de ellas 8 informan del valor del área protegida donde operan incluyendo el valor de la biodiversidad.** Por otro lado tan solo **9 empresas del IBEX 35 informan sobre la naturaleza de los impactos significativos directos e indirectos en la biodiversidad.**



MALA PRÁCTICA: **Repsol** no informa si la empresa tiene operativa dentro de Espacios Naturales Protegidos y/o de alta biodiversidad a pesar de que al ser una empresa petrolera tiene profundos impactos sobre la biodiversidad en las áreas de exploración y explotación.



BUENA PRÁCTICA: **REC** ofrece un listado completo de localizaciones y actuaciones asociadas según la tipología de afección. Ofrece información pormenorizada en temas de vegetación, fauna, restauración paisajística, patrimonio arqueológico-etnológico y restauración de zonas afectadas por los trabajos. Ofrece un listado de localizaciones con impactos muy significativos

3.4 MEDIOAMBIENTE



sobre la biodiversidad. Pormenoriza todas sus actuaciones con efectos sobre la biodiversidad e indica cuándo se encuentra en un espacio catalogado o cerca de él, e indica el estatus ambiental en cada localización e identifica la figura de protección allí donde esta existe. Además, ha establecido un Plan de acción de biodiversidad 2017-2021 con una cobertura completa. Está adherida al Pacto por la biodiversidad y forma parte de la Iniciativa Española de Empresa y Biodiversidad (IEBB) promovida por el MITECO, se ha adherido también a The Ocean Conference (ONU) y al Clúster marítimo español. Por último, señalar que colabora SEO Birdlife en la elaboración del III Atlas de las aves en época reproductora en España (2014-2018).



BUENA PRÁCTICA: **Ferrovial** Bajo el programa "Ferrovial, Capital Natural", desarrolla diferentes proyectos relacionados con la biodiversidad, con el objetivo de alcanzar la pérdida neta cero de biodiversidad en sus proyectos.

3. Requerimientos exigidos por la Ley 11/2018 en materia de medioambiente.

El 28 de diciembre de 2018, se aprobaba la denominada Ley de información no financiera y diversidad por primera vez se obliga a las empresas o entidades de interés público con balance total de 20 M€ (o 40 M€ en volumen neto de negocio), con más de 500 empleados, o con matriz en un país de la Unión Europea, a realizar un informe especial sobre: cuestiones medioambientales, sociales y relativas al personal; respeto de los derechos humanos; asuntos relativos a la lucha contra la corrupción y el soborno; detalles sobre su cadena de suministro y procedencia de minerales de zonas afectadas por conflictos.

La Ley 11/2018 exige el reporte de información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente. Están obligadas a informar sobre el uso sostenible de los recursos que emplean en el desarrollo de sus actividades. Esto incluye el consumo de agua, materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso. Además, se debe indicar cuál es su consumo directo e indirecto de energía, las medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables de la empresa.

Siguiendo los requerimientos de la Ley 11/2018 acerca del consumo de materias primas, las empresas han reportado las diferentes medidas que han fijado en el período 2018 para la reducción del consumo de las mismas en sus procesos. La reducción del consumo de papel o reutilización de residuos como materias primas son ejemplos de algunas de las medidas reportadas.

3.4 MEDIOAMBIENTE



Uno de los apartados requeridos por la ley 11/2018 es el relativo a cambio climático, especialmente los elementos relevantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, así como sus objetivos de reducción y las medidas implementadas para la adaptación a las consecuencias del cambio climático en el entorno.

Otro aspecto importante sobre el que la ley exige informar es lo relativo a la Economía circular. Aunque en este aspecto la información general que se ofrece por parte de las empresas se centra en el cumplimiento de la gestión de los residuos generados.

La nueva ley sobre información no financiera y diversidad incluye obligaciones de información en materia de medio ambiente. En su preámbulo indique que *"...tiene como objetivo identificar riesgos para mejorar la sostenibilidad y aumentar la confianza de los inversores, los consumidores y la sociedad en general y para ello incrementa la divulgación de información no financiera, como pueden ser los factores sociales y medioambientales"*. Considera esencial para la gestión de la transición hacia una economía mundial sostenible combinar la rentabilidad a largo plazo con la justicia social y la protección del medio ambiente por lo que una mayor información no financiera por parte de las empresas es considerado un factor esencial y por tanto las empresas ofrecer información, al menos, en lo referente a cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno.

En relación a las cuestiones ambientales, la información no financiera de las empresas tal como se expone en el preámbulo de la Ley debe incluir, *"...información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente, y, en su caso, la salud y la seguridad, el uso de energía renovable y/o no renovable, las emisiones de gases de efecto invernadero, el consumo de agua y la contaminación atmosférica"*. Por otro lado, indica que la información ofrecida por las empresas debe basarse en marcos nacionales y marcos de la Unión Europea, pudiendo utilizarse el Sistema de Gestión y Auditoría Medioambientales (EMAS), o en marcos internacionales tales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas o el Acuerdo de París sobre cambio climático u otros marcos internacionales reconocidos.

En este sentido es importante señalar la puntualización que se realiza con respecto a la implantación de EMAS, indicándose que para las organizaciones que hayan obtenido el registro EMAS, se considerará válida y suficiente, para cumplir con el apartado del informe dedicado a información medioambiental, la información contenida en la declaración ambiental validada por un verificador acreditado en la medida que EMAS cubra la totalidad de la actividad de la empresa y no solo a algunos centros. Actualmente ninguna de las empresas del IBEX 35 cumple con este requisito. Además, invita a aquellas las empresas que dispongan de estudios más detallados, como por ejemplo de huella de carbono o de políticas de adaptación a los impactos

3.4 MEDIOAMBIENTE



del cambio climático o de otros ámbitos ambientales aporten ésta información como complemento al resto de la información ambiental requerida.

En su articulado la ley concreta que “[e]l estado de información no financiera consolidado incluirá la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del grupo, y el impacto de su actividad respecto, al menos, a cuestiones ambientales (...)”. Y después termina de precisar las obligaciones de información al establecer que la empresa deberá incluir:

- a) Una descripción de las políticas que aplica el grupo (...) que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.
- b) Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.
- c) Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.
- d) Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad.

Y termina la ley exigiendo el siguiente detalle en relación con la información a incluir sobre cuestiones ambientales:

- Contaminación:
 - o medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente.
 - o cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.
- Economía circular y prevención y gestión de residuos:
 - o medidas de prevención, reciclaje, reutilización
 - o otras formas de recuperación y eliminación de desechos
 - o acciones para combatir el desperdicio de alimentos.

3.4 MEDIOAMBIENTE



- Uso sostenible de los recursos:
 - o el consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales
 - o consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso
 - o consumo, directo e indirecto, de energía
 - o medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.
- Cambio climático:
 - o elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce
 - o medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático
 - o metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero
 - o medios implementados para cumplir los objetivos y metas de cambio climático marcados por la empresa.
- Protección de la biodiversidad:
 - o medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad
 - o impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.

A continuación, se expone un análisis concreto del grado de cumplimiento de la ley en función de la cantidad y calidad de la información ofrecida en los Informes de Gestión de las empresas del IBEX 35.

Política y gestión ambiental.

En relación con la existencia o no de política ambiental en la empresa, 31 de las empresas del IBEX 35 manifiestan en su Informe de Gestión la existencia o no de esta política, derivando en muchas de las ocasiones o bien a un enlace web o a otro documento (declaración ambiental, Informe Anual o informe de sostenibilidad) para consultar con más profundidad.

La Ley 11/ 2018 sobre información no financiera establece que aquellas empresas que no cuenten con una política en relación con el área concreta “ofrecerá una explicación clara y motivada al respecto”. En este sentido, las empresas que no cuentan con una política específica en materia de medio ambiente es producto de que la responsabilidad ambiental se ha considerado integrada en otra política. Generalmente en una política de sostenibilidad. No obstante, no se ofrecen ninguna explicación al respecto.

Sobre la **magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios** solo podemos considerar que 15 empresas los identifican de manera adecuada. Encontramos por

3.4 MEDIOAMBIENTE



tanto que, en este aspecto, el problema no es tanto que no se considere como parte de la información no financiera. El problema lo encontramos en la definición de la Política Ambiental de la empresa. Es decir, esta información ha de ser parte de la Política ambiental de la empresa y lo que nos encontramos en muchas ocasiones es una política deficiente y no acorde a la magnitud de los impactos de las actividades, productos y servicios. La mejora por tanto no es principalmente en donde se informa sino sobre lo que se informa.

Esta misma situación la encontramos en cuanto a los compromisos sobre los que informan las empresas. En este caso, el problema que nos encontramos en cuanto a la **consideración de “aspecto material o no de la empresa”**. En muchos casos nos encontramos que la falta de compromiso y por tanto de información, se produce por considerar el aspecto como no material. Debemos considerar un error generalizado sobre llevado por considerar solo los aspectos directos y no los aspectos indirectos en la materialidad. Esto ha llevado a que muchas empresas consideren que no tienen ninguna responsabilidad en cuanto a conservación y mantenimiento de la biodiversidad, el agua o la protección de la contaminación atmosférica. Y que, por el contrario, quizás llevados por las “modas”, si consideren aspectos como la Economía circular. Aunque cuando se profundiza en la información que se ofrece, generalmente se reduce a gestión de residuos.

Son pocas las empresas que manifiestan compromiso con estándares internacionales más allá de los mínimos legales y en la mayoría de los casos solo son referentes al cumplimiento del Acuerdo de París. Una de las empresas en donde encontramos mayor diferencia entre la información plasmada en el Informe No financiero y la de otros documentos es en Inditex. En este caso, sin llegar a poder considerar deficiente o escasa la información suministrada en su informe no financiero, la información que se ofrece en su memoria anual es mucho más completa y ofrece una visión mucho más amplia del comportamiento ambiental de la empresa.

Por otro lado, en materia de gestión ambiental, aun cuando todas las empresas tienen en mayor o menor grado implanto un SGA modelo ISO 140101 o EMAS, esta información tan solo es plasmada en el informe de Gestión consolidado en 20 de ellas. En relación con el resto de los indicadores relativos a la gestión ambiental de la empresa como el establecimiento de objetivos y cumplimiento de estos, así como identificación de aspectos y riesgos o realización de auditorías. Son aspectos que en mayor o menor grado se nombran o desarrollan en los informes de Gestión de las empresas.

Se entiende que para cumplir con este requerimiento la empresa debe informar sobre cuáles son los procedimientos internos que aplica con el fin de evitar, prevenir y atenuar posibles riesgos e impactos, dando información específica sobre sus operaciones y por país. Por lo que, al igual que apuntamos antes, la deficiencia no la encontramos en la inexistencia como parte de la información no financiera, sino como parte de la gestión empresarial como ocurre con los objetivos y metas establecidos ambientales o en análisis de riesgos considerados ambos por tan solo 18 empresas.

3.4 MEDIOAMBIENTE



En lo que respecta a los distintos sectores, principalmente las empresas del sector energético y de bienes de consumo son las que mejor informan en materia de gestión y objetivos, mientras que las del sector financiero son las que peor informan.

Cambio climático.

La ley 11/2018 también solicita a las empresas información sobre elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce, las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático, así como las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero

Cambio climático es uno de los principales aspectos sobre el que informan las empresas tal como ya hemos apuntado en párrafos anteriores. **Es el aspecto que más ampliamente se expone en la información no financiera de las empresas.** Cuando no es expuesto como parte de la información no financiera es porque no se ha considerado por la empresa. Así encontramos como todas aquellas que informan sobre sus emisiones de GEI, independientemente que sean de alcance 1, 2 o 3 o que sea en términos absolutos o relativos, forma parte de su información no financiera (todas las empresas del IBEX informan en este sentido). Sin embargo, en lo que se refiere a las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático, se trata de aspecto que no es considerado por tan solo 7 empresas de las cuales 4 son del sector energético, 2 del sector Materiales Básicos, Industria y Construcción y una de ellas del sector inmobiliario. De ellas Ferrovial ofrece esta información en su estrategia climática y no como parte de la información no financiera.

En cuanto a la existencia o no de objetivos en materia de cambio climático y los medios implantados para conseguirlos, volvemos a encontrar que esta información suele ser considerada como parte de la información no financiera por aquellas empresas que tienen un plan de acción frente al cambio climático. No obstante, existen casos como el de MAPFRE o Inmobiliaria Colonial en donde la información ambiental que se ofrece es excesivamente somera (tanto en cambio climático como en el resto de los aspectos) y no responde a prácticamente ninguno de los requerimientos de la Ley de información no financiera. Sin embargo, en sus Informes Integrados 2018, presentan información suficiente para dar respuesta a los requerimientos mínimos marcados por la Ley.

Aunque tan solo 13 empresas presentan objetivos de reducción de emisiones a medio plazo (2030) y únicamente 3 presenta objetivos a largo plazo (2050) en todos los casos forma parte de la información no financiera ofrecida por la empresa. Apuntar que la información sobre

3.4 MEDIOAMBIENTE



cambio climático es mucho más completa en las empresas del sector energético que en el resto de los sectores, siendo, una vez más el sector financiero e inmobiliario quienes presentan una información más escasa y de por calidad.

Calidad atmosférica, acústica y lumínica.

Respecto a las cuestiones relacionadas con la contaminación atmosférica, acústica y lumínica, la Ley contempla que se ha de informar sobre las medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente y cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica. Encontramos que este es el aspecto sobre el que peor se informa. Si **tan solo 6 empresas identifican algún tipo objetivos cuantificables en materia de contaminación atmosférica, solo 5 consideran como aspecto significativo sus emisiones acústicas y ninguna empresa considera la contaminación lumínica.** Ni siquiera nombra su existencia, aunque sea para decir que no producen este tipo de contaminación. La información suministrada es poca y escasa y ninguna empresa expone las medidas que se están o han sido llevadas a cabo para reducir sus emisiones contaminantes.

También se ha observado que la consideración de materialidad de este aspecto se produce fundamentalmente en las empresas del sector energético y en las del sector de Materiales Básicos, Industria y Construcción por lo que parece que se liga principalmente a la existencia de fuentes fijas y de combustión.

Consideramos que dada la importancia que actualmente tienen las emisiones de NOx y partículas en la calidad del aire de las ciudades, todas las empresas deberían informar de las emisiones producto de sus flotas de vehículos tanto si son propias como sobre las que puedan tener influencia.

Energía

Como ya se ha visto en anteriores apartados, la información ofrecida por las empresas en materia de energía guarda una estrecha coordinación con la ofrecida en materia de Cambio Climático. Podemos decir que todas las empresas informan sobre sus emisiones de GEI y los objetivos de reducción de estos, informan de su consumo energético y los objetivos de eficiencia.

Si bien encontramos que en muchas de las ocasiones la información se centra en el consumo de energía eléctrica y en lo referente al consumo interno. **Tan solo 6 empresas informan del consumo energético fuera de la organización.**

3.4 MEDIOAMBIENTE



La información sobre energías renovables, la mayoría de las veces se limita a informar si el consumo de energía eléctrica es contratado con una comercializadora certificada o no. Son muy pocas las empresas que presentan generación propia a partir de renovables, entre ellas Repsol si bien no la utiliza de manera directa en sus operaciones por estar la producción y el consumo en localizaciones diferentes.

Agua

El agua es otro de los aspectos peor tratados por las empresas y que en muchas ocasiones se considera como no material, como es el caso de la mayoría de las empresas del sector financiero. En este sentido aspectos como la reutilización o reciclado del agua son considerados como de no aplicación al tratarse de oficinas. Justo es en este tipo de actividades donde más fácilmente se pueden aplicar sistemas de reutilización de aguas grises que minimizarían el consumo estimado en unos 40l/persona y día. Sin embargo, son las empresas del sector financiero las que principalmente informan de la existencia de un plan de acción con objetivos cuantificables- Ligado en la mayoría de las ocasiones a sus sistemas de gestión ambiental. Por el contrario, ninguna de las del sector de materiales Básicos, Industria y Construcción energéticas informan de la existencia de planes cuantificables de uso eficiente del agua, aun a pesar de ser empresas más intensivas en consumo de agua. Tampoco las empresas del sector energético o de los bienes de consumo informan generalmente de la existencia de este tipo de planes.

Economía Circular

La Ley 11/2018 ofrece una especial referencia a la Economía circular y prevención y gestión de residuos. Las empresas deben al menos informar de las medidas de prevención, reciclaje, reutilización, así como de otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Y de un aspecto muy concreto que son las acciones para combatir el desperdicio de alimentos.

Esta última, al ser parte específica de la ley, se ha considerado que debe ser contemplada por todas las empresas independientemente del sector al que pertenezcan. Encontramos que tan **solo 3 empresas: Melià Hotels, Banco Sabadell y Técnicas Reunidas presentan acciones específicas para combatir el desperdicio de alimentos.** Acciones que en el caso de Melià Hotels parecen más lógicas al estar ligadas a ajustar la oferta al número de comensales y servicios demandados para producir lo justo, pero no tanto en las otras dos empresas. Estas, sin embargo, desarrollan acciones en aquellas sedes donde se dispone de un restaurante, aplicando un protocolo para evitar el desperdicio de alimentos. Más allá de estos dos ejemplos, las empresas podrían desarrollar, por ejemplo, acciones de sensibilización de los trabajadores y con ello dar cumplimiento al mandato legal.

3.4 MEDIOAMBIENTE



No obstante, este aspecto, aunque empieza a adquirir relevancia en las empresas, de momento solo se queda en buenas intenciones ya que tan solo 7 empresas informan de la existencia de objetivos cuantificables como lograr Cero Residuos a Vertedero en 2025.

Aunque sea a un ritmo que consideramos poco ambicioso, debemos aplaudir el avance que en Economía circular están realizando las empresas. Más allá de la simple gestión de los residuos, se observan avances en el uso sostenible de los recursos. Así, vemos como **21 empresas informan sobre el uso de materias primas utilizadas, aunque tan solo 7 de ellas informen sobre si estas son materiales reciclados o no**. Hay que puntualizar en este sentido que en el sector financiero consideran que dan respuesta a este requerimiento legal únicamente informando del uso de papel reciclado y del porcentaje que este supone sobre el total del papel usado. Obviamente esta información es claramente insuficiente ya que existen otros muchos materiales como mobiliario, equipos informáticos, consumibles informáticos, etc., que deberían ser considerados para dar respuesta de forma adecuada a este indicador enunciado en la Ley.

Otro de los aspectos negativos de la información aportada por las empresas en materia de economía circular, es que ninguna informa de las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en el uso de materiales. Ni de la cantidad de residuos exportados o importados independientemente de si se trata de residuos peligrosos o no.

Biodiversidad

Finalmente, en lo referente a la conservación del medio natural y la biodiversidad, es importante decir que a todas las empresas les aplican el indicador básico “medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad” contemplado en la Ley, mientras que el indicador “impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas” tan solo aplicará directamente a algunos sectores como el energético o el de materiales básicos, industria y construcción. Pero también indirectamente al sector financiero por su incidencia a través de los proyectos y empresas su financia.

La información sobre los impactos en la biodiversidad se desarrolla fundamentalmente y de manera pormenorizada en las empresas del sector energético constructoras y aquellas que tienen como base el uso del capital natural. Como es el caso de Inditex y Ence.

Es cierto que no todas las empresas y sectores tienen los mismos riesgos respecto a la biodiversidad, pero todas las empresas son consumidoras de productos y/o servicios por lo que de alguna forma tienen una relación de dependencia e impacto con la biodiversidad, bien en su actividad directa en algún punto de su cadena de valor. Por tanto, incorporar la biodiversidad como aspecto material resulta esencial para identificar y riesgos, así como aprovechar nuevas oportunidades para el desarrollo de productos y servicios.

3.4 MEDIOAMBIENTE



Por eso, que ninguna empresa del sector bancario informe sobre la naturaleza de los impactos significativos directos e indirectos en la biodiversidad, se considera un incumplimiento significativo de la Ley, sobre todo teniendo en cuenta su capacidad de influencia en la financiación de proyectos.

Por tanto, la consideración de la biodiversidad en la información no financiera de las empresas debemos calificarla como mala y escasa ya que de aquellas empresas de sectores con clara incidencia como el energético o el de la construcción, **tan solo 5 empresas informan sobre la naturaleza de los impactos significativos directos e indirectos en la biodiversidad y de estas solo 4 informan sobre si presentan planes de acción en materia de biodiversidad con objetivos cuantificable.** Del resto de los sectores tan solo una empresa del sector de los Bienes de consumo, una también en los servicios de consumo y una del sector de las tecnologías y la información y ninguna del sector financiero como ya apuntamos antes.

3.1. Conclusiones generales medioambiente y Ley 11/2018.

En términos generales, la información reportada sobre medio ambiente en los Estados de Información no Financiera no puede considerarse que cumpla con lo establecido en la ley de información no financiera por una serie de motivos.

El primero, porque no existe ninguna empresa que reporte todos los indicadores requeridos por la ley en relación con medio ambiente, el segundo la información ofrecida es demasiado escasa y el tercero es porque incluso en relación con aquellos indicadores que sí aparecen en los Estados de Información no Financiera, no se entienden cumplidos los requerimientos de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad, puesto que solamente en raras ocasiones la información es suficiente para entender cumplido ese propósito.

A pesar de las evidentes carencias de información, las salvedades en los informes de verificación relacionada con la información sobre medio ambiente son mínimas.

Con relación a los aspectos analizados, emisiones contaminantes a la atmósfera incluyendo el ruido, agua y biodiversidad son los aspectos peor tratados por las empresas, hasta el punto de llega a considerar que nos les aplican, cuando como hemos visto a excepción del ruido, el resto, de una u otra forma deberían ser tratados por todas las empresas.



3.5 DERECHOS HUMANOS



3.5 DERECHOS HUMANOS

La puntuación obtenida por las empresas analizadas en materia de derechos humanos tiene un promedio de 21,03 sobre 100 puntos posibles, siendo el área que obtiene el peor promedio de todas las áreas analizadas.

En el área de Derechos Humanos solamente se ha analizado la información de 33 de las 35 empresas que componen el índice²³⁹.

Derechos Humanos es el área que peor puntuación obtiene de las analizadas, con 21,03 puntos sobre 100, a pesar de mejorar casi 6 puntos con respecto al año anterior.

Tabla 3.5.1. Empresas mejor y peor posicionadas en el área de Derechos Humanos

EMPRESA	POSICIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
ENDESA	1	65,88
ACCIONA	2	51,43
TELEFÓNICA	3	46,46
IBERDROLA	4	42,48
INDITEX	5	39,19
REPSOL	6	35,18
INDRA	30	6,00
MAPFRE	31	5,75
TÉCNICAS REUNIDAS	32	5,58
GRIFOLS	33	5,00
ACS	34	4,00
ACERINOX	35	3,33

Fuente: Elaboración propia

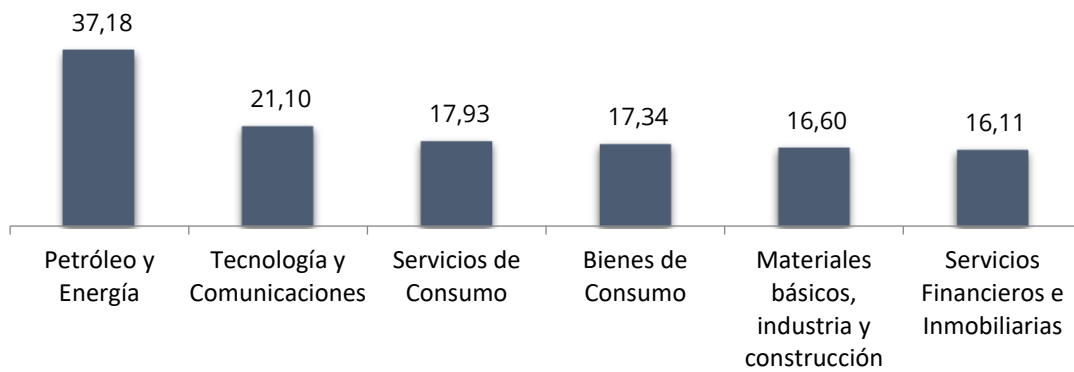
²³⁹ Se han descartado del análisis en esta área a las empresas Merlín Properties SOCIMI y a Inmobiliaria Colonial SOCIMI por considerar que por su actividad y presencia no presentan riesgos en este aspecto.

3.5 DERECHOS HUMANOS



El sector mejor posicionado es el de Petróleo y Energía (Endesa, Enagás, GNF, Iberdrola, REC y Repsol) con una valoración media de 37,12 puntos. El sector con menor puntuación es el Sector de Servicios Financieros e Inmobiliarios (Banco Santander, BBVA, Bankinter, Bankia, Caixabank, Banco Sabadell, Mapfre) con una valoración media de 16,02 puntos sobre 100.

Gráfico 3.5.1. Puntuación por sectores en el área de derechos humanos



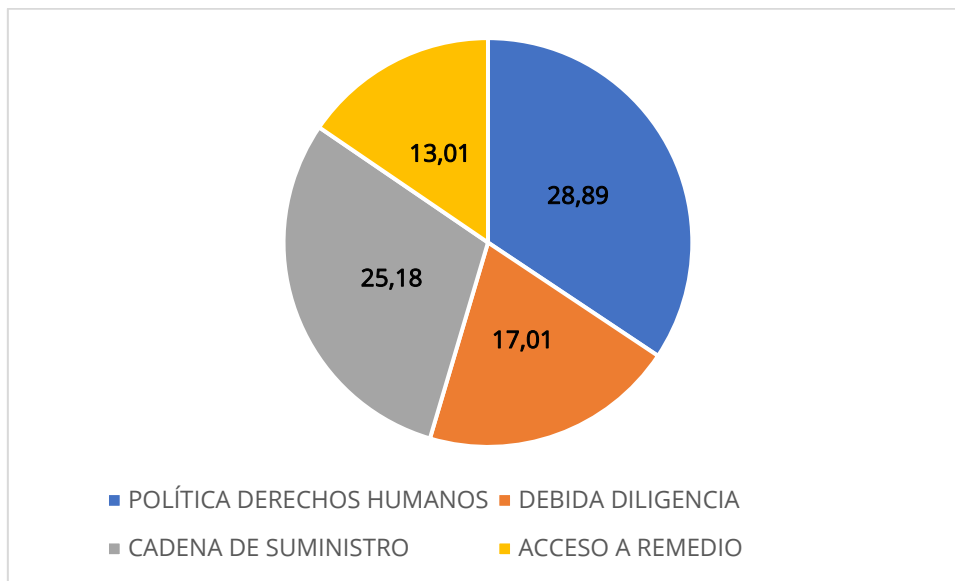
Fuente: Elaboración propia

3.5 DERECHOS HUMANOS



Dentro del área de derechos humanos se han analizado un total de 68 indicadores distribuidos en cuatro dimensiones y ocho subdimensiones. Las dimensiones comprendidas son: Política de derechos humanos, debida diligencia, cadena de suministro, y acceso a remedio. **Las empresas facilitan más información y de mayor calidad en el área de política de derechos humanos** con un promedio de 28,89 puntos. **El área que menor puntuación media ha obtenido es la referida a acceso a remedio**, que obtiene una valoración promedio de tan solo 13,01 puntos.

Gráfico. 3.5.2. Puntuación por dimensión en el área de derechos humanos



Fuente: Elaboración propia



1. CONTEXTO

El papel de las empresas en relación con los derechos humanos empezó a cuestionarse de manera más evidente en la década de los 90 del siglo pasado, como resultado de la coincidencia en el tiempo por un lado de la rápida transnacionalización de grandes compañías y la rapidez con la que se desarrolla el fenómeno de la globalización y por otro, del acaecimiento de grandes desastres medioambientales y sociales derivados de la mala praxis empresarial –el desastre de Bhopal en 1984; el caso Nike; o los derrames de Shell en Nigeria-, que pusieron en el punto de mira a algunas de las mayores empresas del momento. Además, la rapidez de las transacciones comerciales, la expansión global de las empresas y la pérdida del tradicional modelo de “economías nacionales” hace que al mismo tiempo y como consecuencia comiencen a proliferar toda una serie de prácticas empresariales que llegan a producir serios impactos en los derechos humanos - cadenas de montaje o producción deslocalizadas en países menos garantistas con condiciones laborales ínfimas, desplazamientos forzados de poblaciones indígenas como resultado del acaparamiento de terrenos para la explotación de materias primas, o la cada vez mayor presencia de menores trabajadores en cadenas de producción en países cuyas legislaciones permiten o transigen con estas prácticas- de las que resultan beneficiadas grandes compañías de todo el mundo. Todo esto conduce a una situación en la que las empresas tienen cada vez más derechos y más poder, pero también menos obligaciones, sobre todo en relación con las acciones que lleven a cabo fuera del territorio nacional.

“La responsabilidad de respetar los derechos humanos constituye una norma de conducta mundial aplicable a todas las empresas, dondequiera que operen”. Existe con independencia de la capacidad y/o voluntad de los Estados de cumplir sus propias obligaciones de derechos humanos y no reduce esas obligaciones. Se trata de una responsabilidad adicional a la de cumplir las leyes y normas nacionales de protección de los derechos humanos”

Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, 2011.

La sociedad civil empieza por lo tanto a poner en evidencia la gran capacidad de impacto de las empresas sobre los derechos humanos y la necesidad de un lado, de que éstas comiencen a emplear sistemas que traten de evitar el daño y de otro, que se les comience a ver como sujetos responsables del respeto de los derechos humanos.

En este contexto surgen toda una serie de iniciativas encaminadas a dar solución al problema fundamental de las empresas y derechos humanos que es la falta de una regulación obligatoria internacional que les sea de aplicación²⁴⁰. Después de varios intentos²⁴¹, y de ver una

²⁴⁰ Todo el marco normativo de derecho internacional de los derechos humanos tiene -en principio- unos únicos sujetos obligados, los Estados, y unos únicos titulares de derechos, las personas, con lo que las empresas quedan - en principio también- como sujetos al margen de la obligación directa de proteger, respetar y garantizar los derechos humanos.

3.5 DERECHOS HUMANOS



consolidación de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos (en adelante PPRR), en los últimos años se han ido creando nuevos procesos, más orientados a la creación de normas vinculantes, y abandonando paulatinamente el enfoque voluntario original²⁴². Estas iniciativas han surgido tanto en el plano nacional como internacional, acompañados de toda una serie de declaraciones desde instancias internacionales, gobiernos nacionales y organizaciones de relevancia en esta materia que refuerzan la necesidad y la importancia de seguir avanzando en el camino del respeto a los derechos humanos por parte de las empresas.

Uno de los avances más recientes surge dentro del marco de las Líneas Directrices de la OCDE, en 2018 se publica la [Guía de la OCDE sobre debida diligencia](#), un texto que proporciona apoyo práctico a empresas y organizaciones para la implementación de las líneas Directrices y para la clarificación de conceptos relacionados con la debida diligencia y su implementación.

Naciones Unidas

Con la idea de que estos instrumentos voluntarios no han servido para evitar que se sigan produciendo nuevos casos de vulneraciones de derechos por parte de empresas, en la esfera internacional, actualmente todas las miradas se centran en la evolución de la iniciativa de Naciones Unidas para **desarrollar un instrumento internacional jurídicamente vinculante sobre derechos humanos y empresas tal y como se establece en la Resolución aprobada por el Consejo de Derechos Humanos 26/9 en 2014.**²⁴³ Este instrumento legal establecería un mayor grado de responsabilidad de los Estados respecto de aquellas actividades de sus empresas nacionales que afectasen a los derechos humanos. Para ello, en junio de 2014 se crea por el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas a través de la Resolución 26/9 el [Grupo de Trabajo Intergubernamental de composición abierta sobre las empresas transnacionales y otras empresas](#) con respecto a los derechos humanos, con el fin de discutir la posibilidad de crear este tratado internacional de carácter vinculante que aborde la problemática de la empresa y los derechos humanos. En 2015 se celebró la primera reunión del Grupo y en 2018 se celebró ya la quinta, centrada ya en un [segundo borrador](#) del texto del futuro tratado.

Otra de las novedades todavía dentro del seno de Naciones Unidas se produce por parte del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales que aprueba en 2017 la [Observación General N.º 24 sobre sobre las obligaciones de los Estados en virtud del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en el contexto de las actividades empresariales](#) que

²⁴¹ las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de NNUU (Normas de NNUU), U.N. Doc. E/CN.4/Sub.2/2003/38/Rev.2 (2003).

²⁴² Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, Naciones Unidas; Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales.

²⁴³ A/HRC/RES/26/9, Resolución aprobada por el Consejo de Derechos Humanos 26/9, sobre la Elaboración de un instrumento internacional jurídicamente vinculante sobre las empresas transnacionales y otras empresas con respecto a los derechos humanos, de 14 de julio de 2014.

3.5 DERECHOS HUMANOS



viene a clarificar las obligaciones de los estados en el ámbito de los derechos económicos, sociales y culturales, y que refiere importantes aspectos como son las obligaciones de los estados en relación con los defensores/as de derechos humanos, respecto a las obligaciones extraterritoriales de los estados, clarifica que las obligaciones estatales trascienden fronteras, y pone un especial énfasis en el acceso a remedio por parte de las víctimas.

Unión Europea

En el ámbito de la Unión Europea también a lo largo de estos últimos años han tenido lugar una serie de pronunciamientos en la misma línea de avance en materia de empresa y derechos humanos.

Un importante hito dentro del ámbito de la Unión Europea tuvo lugar en junio de 2016 cuando las instituciones de la UE acordaron una nueva norma que intenta abordar el problema del mercado de los minerales de conflicto. *"La UE ha acordado un nuevo marco para parar la financiación de grupos armados a través del mercado de minerales de conflicto, después de negociaciones entre la Comisión, el Consejo y el Parlamento. Este marco tiene como objetivo que las empresas europeas se abastezcan de estaño, tantalio, volframio y oro de forma responsable. Estos minerales son típicamente usados en productos diarios tales como teléfonos móviles, coches o joyería".*

Otro de los hitos en el contexto de la Unión Europea fue la aprobación en 2017 de la [Resolución del Parlamento Europeo sobre la iniciativa emblemática de la Unión en el sector de la confección](#) que reconoce la necesidad y pide a la Comisión Europea un marco normativo que trate de paliar los problemas que este sector industrial tiene en relación con el respeto de los derechos humanos.

Existen presiones para que la UE siga el camino de la regulación y apruebe una Directiva o Reglamento europeo sobre debida diligencia empresarial en materia de derechos humanos y medioambiente.

Ámbitos nacionales

En 2017 el Parlamento francés aprobó la [ley que establece la obligación del deber de vigilancia para las empresas matrices y subcontratantes](#). La aprobación de esta ley supuso un paso histórico hacia un mayor nivel de protección y respeto de los derechos humanos y el medio ambiente por parte de las empresas.

La ley, que se aplica ya desde 2018 solo afecta a las empresas francesas más grandes y establece para ellas la necesidad de analizar y abordar los impactos adversos que sus actividades provocan en las personas y en el planeta, al tiempo que deberán publicar anualmente sus planes de vigilancia. Estos incluyen los impactos relacionados con sus propias

3.5 DERECHOS HUMANOS



actividades, con aquellas de las compañías bajo su control directo y los de proveedores y subcontratas, con quienes tengan una relación comercial establecida.

En caso de que las empresas no cumplan con esta obligación, la ley anima a las víctimas y otras partes afectadas a denunciar el hecho ante la justicia. El primer caso presentado haciendo uso de la ley es el caso contra la empresa petrolera francesa Total, que ha sido demandada por no cumplir con los requerimientos de la ley en relación con sus operaciones en Uganda.

En 2019 Países Bajos aprueba la ley sobre Debida Diligencia en relación con el Trabajo Infantil que requerirá a las empresas que identifiquen si existe trabajo infantil a lo largo de sus cadenas de suministro y –si ese es el caso- que desarrollen un plan para evitarlo. La ley depende de una aprobación reglamentaria para su entrada en vigor.

En 2016, el **Reino Unido** aprobó una Cláusula de Transparencia en las Cadenas de Suministro en el **Modern Slavery Act**. Esta provisión requiere a las empresas domiciliadas o que operen en el Reino Unido a informar sobre las medidas que toman para prevenir los casos de esclavitud o de tráfico de personas a lo largo de sus cadenas de producción.

En **Suiza**, diferentes organizaciones de la sociedad civil crearon hace algunos años la Iniciativa por las Empresas Responsables en la que pedían al gobierno un referéndum para modificar la constitución y que en ella estuviese incluida la obligación de las empresas de respetar los derechos humanos. La Comisión Jurídica del Congreso suizo presentó un contraproyecto a esta iniciativa y actualmente continua el debate parlamentario entre las dos propuestas.

En otros países europeos, -Finlandia, Luxemburgo, Alemania- se han iniciado también campañas sociales encaminadas hacia la aprobación de más normas de debida diligencia.

España

En España, lamentablemente el panorama no ha sufrido muchos cambios desde la aprobación en 2017 del [Plan Nacional de Empresa y Derechos Humanos](#) después de varios años de inactividad por parte de los promotores. El Plan ha sido objeto de numerosas críticas por parte de organizaciones de la sociedad civil, por basarse fundamentalmente en medidas de carácter formativo y de sensibilización, sin implementar ni establecer ninguna medida de carácter normativo o sin proponer la necesidad de establecer medidas de este tipo.

Otra de las novedades viene por las [Recomendaciones que el Comité DESC de Naciones Unidas hizo a España](#) en su última revisión, estableciendo una serie de peticiones concretas en relación con el ámbito de las operaciones empresariales. El examen en materia de empresa y derechos humanos se produce con motivo de la aprobación del ya comentado Comentario General n.º 24 relativo a las obligaciones de los estados bajo el tratado en el contexto de las actividades

3.5 DERECHOS HUMANOS



empresariales, en el que se clarifican las obligaciones de los Estados con el fin de prevenir, evitar y resarcir las posibles vulneraciones.

Estas han sido las recomendaciones del Comité para estas materias concretas, con el objetivo de que España mejore en sus obligaciones dentro de los próximos 4 años, hasta que tenga lugar la siguiente evaluación.

Recomendaciones en relación con empresas y derechos económicos, sociales y culturales:

- a) "Establezca mecanismos efectivos que garanticen la aplicación de la diligencia debida en materia de derechos humanos por parte de las empresas a fin de identificar, prevenir y mitigar los riesgos de violaciones de los derechos contenidos en el Pacto;
- b) Fortalezca el marco normativo aplicable para asegurar la responsabilidad legal de las empresas respecto de las violaciones de los derechos económicos, sociales y culturales cometidas directamente por éstas o resultantes de actividades de sus filiales en el extranjero;
- c) Refuerce los mecanismos existentes para investigar las denuncias presentadas contra las empresas y adopte medidas efectivas para garantizar el acceso a recursos efectivos por parte de las víctimas, así como a las reparaciones o compensaciones correspondientes."

Por su relación con el ámbito de las empresas y los derechos humanos y con el objetivo de este informe, es necesario resaltar las implicaciones que la aprobación de la **Ley de Información No financiera** tiene para la transparencia en el ámbito de las actividades empresariales y los derechos humanos.

Teniendo todo este esquema en cuenta, lo que este estudio pretende es constatar el nivel de información que las empresas del IBEX 35 presentan en relación con su gestión y compromisos con los derechos de las personas. La transparencia es la única herramienta que la sociedad posee para conocer sobre la gestión que las empresas hacen de múltiples aspectos incluyendo la gestión de los derechos humanos. Por ello, las empresas deben informar de manera creíble no solo sobre sus compromisos en estas materias sino también sobre su desempeño y mecanismos de garantías.



Riesgos en derechos humanos

Se podrían catalogar los derechos con riesgo de impacto empresarial entre aquellos que tienen que ver con los derechos laborales, y aquellos que quedan fuera de las relaciones de trabajo. Dentro de estos últimos, podemos encontrar el derecho de acceso al agua, el derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de la persona, el derecho a disfrutar de un nivel de vida adecuado, el derecho a no ser objeto de tortura, tratamiento cruel o inhumano, etc.

Además, la exposición de la empresa a los diferentes riesgos en esta materia vendrá determinado por el sector industrial en el que se encuadre la actividad de la empresa y de manera añadida, por su presencia geográfica, viéndose, aumentando el riesgo de conculcación de derechos en aquellas empresas que desarrollen sus actividades en países considerados de riesgo alto para los derechos humanos.

Los riesgos de la empresa en materia de derechos humanos vendrán determinados fundamentalmente por su sector, presencia internacional y tamaño. Estos riesgos deberán ser entendidos no como riesgos para la empresa sino como aquellos riesgos para las personas que se derivan de las operaciones y actividades de la empresa

Riesgos por sector

La capacidad de impacto y el nivel de riesgo de afectación de ciertos derechos humanos, viene normalmente determinado por el sector en el que se desarrolla la actividad de la empresa y la presencia de las operaciones, pudiendo ser algunos sectores y países de riesgo extremo de vulneración de los derechos, de riesgo alto, medio o sin riesgo. Las propias Líneas Directrices de la OCDE ya establecen que *“[e]n la práctica, ciertos derechos humanos pueden ser más vulnerables que otros en ciertos sectores o contextos y serán, en consecuencia, objeto de una mayor atención. Sin embargo, las situaciones pueden cambiar y, por tanto, todos los derechos deben ser examinados periódicamente”*²⁴⁴

En atención a los sectores es necesario destacar, por ejemplo, y en relación con el **sector extractivo** que, de entrada, toda actividad desarrollada en el ámbito de la industria extractiva conlleva dos tipos de riesgos. En primer lugar, riesgos asociados a los impactos en la comunidad local donde se desarrollan los proyectos de extracción y explotación de los recursos naturales, impactos tanto medioambientales como sociales. En tanto que la actividad empresarial depende directamente de los recursos naturales ubicados en un territorio, sus operaciones están vinculadas al mismo. En este sentido, la empresa debe evitar infringir los derechos civiles y políticos de la población, incluyendo el derecho a la asociación pacífica, a la

²⁴⁴ Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, revisión 2011, p.36

3.5 DERECHOS HUMANOS



protesta y el derecho de la persona a no recibir amenazas y atentados contra su libertad e integridad física. Asimismo, debe evitar contribuir a no ser cómplice con las violaciones de derechos cometidas por las autoridades de la localidad o país donde desarrolla la actividad. Muchas regiones ricas en recursos naturales suelen mantener conflictos vinculados a estos recursos o derivados de situaciones donde el Estado de derecho se encuentra debilitado, como ocurre por ejemplo en la República Democrática del Congo en relación con los minerales de conflicto. Esto supone un riesgo elevado de violación de derechos de las comunidades que las empresas deben considerar²⁴⁵.

Por otra parte, la explotación de recursos naturales suele tener fuertes impactos ambientales que pueden conllevar la vulneración de derechos humanos tales como el derecho a la salud, a la alimentación, al agua o al trabajo. A este respecto, además de cumplir con su deber de realizar una evaluación de impacto ambiental de conformidad con la legislación del país, la empresa debe considerar los impactos de la degradación ambiental sobre los derechos humanos de las poblaciones locales. De manera añadida, la industria extractiva o energética conlleva un escenario de riesgo específico conformado por el impacto de los proyectos asociados a grandes infraestructuras sobre las comunidades locales, incluyendo comunidades indígenas.

En relación con el **sector de la construcción**, en materia de derechos humanos, los principales riesgos asociados están relacionados con el trabajo forzoso, el trabajo infantil, la discriminación, los impactos en las comunidades locales y las comunidades indígenas, por enumerar algunos ejemplos. En referencia a estos dos últimos elementos, son varias las ocasiones en las que los derechos de los pueblos indígenas o de las comunidades locales se han visto conculcados por culpa de actividades de construcción que obligan en muchas ocasiones al desplazamiento obligado de estas poblaciones o las priva de sus recursos principales que son a su vez muchas veces su fuente única de recursos, sin que haya existido consentimiento previo y sin que haya mediado compensación justa y suficiente²⁴⁶.

Algo que caracteriza al sector de la construcción junto con otros sectores, y que es fuente de una gran preocupación, es la existencia de cadenas de suministro interminables y opacas en las que las vulneraciones de derechos humanos están a la orden del día. La mayoría de los procesos en el sector de la construcción son externalizados o subcontratados a terceros. La subcontratación puede realizarse en varios niveles, empobreciéndose las condiciones laborales y los salarios en cada uno de esos niveles con el fin de asegurar el trabajo y mantener los márgenes de beneficio. Los plazos de entrega muy ajustados suelen ser otra de las

²⁴⁵ Martín-Ortega, Olga, *Empresas multinacionales y derechos humanos en el derecho internacional*. Barcelona: Bosch Editor, 2008, pp. 71 y ss.; HRC,A/HRC/8/5/Add.2."Corporations and human rights: a survey of the scope and patterns of alleged corporate-related human rights abuses", Addendum to the Report of the Special Representative of the Secretary-General on the issue of human rights and transnational corporations and other business enterprises",

²⁴⁶ OHCHR, Report n° 8, Individual Report on the Rights of Indigenous Peoples, December 2013

3.5 DERECHOS HUMANOS



características de este sector, lo que sin duda tiene un impacto en los derechos laborales, obligando a jornadas laborales interminables y por las que los trabajadores no obtienen en muchas ocasiones una compensación justa.

Muchas de las operaciones llevadas a cabo por el sector de la construcción se realizan en zonas de alto riesgo para los derechos humanos, muchas veces en zonas caracterizadas por la falta de una regulación eficaz de los derechos, o falta de implementación y desarrollo de los derechos nacionales e internacionales, en ocasiones las actividades de construcción se desarrollan en zonas de conflicto o en zonas con regímenes débiles o poco democráticos, lo que sin duda facilita la vulneración de los derechos.

Otra característica del sector de la construcción y que en los últimos años ha recibido una especial atención es el empleo de personas en condiciones de esclavitud o trabajo forzoso. A través de toda una serie de denuncias por parte de ONG o sindicatos se han conocido las condiciones laborales alrededor de la construcción de las instalaciones para el mundial de fútbol de Catar en 2022 y las acusaciones a compañías de todo el mundo y a la propia FIFA en relación con las condiciones inhumanas a las que son sometidos los trabajadores que operan en esas construcciones, muchos de ellos migrantes que se ven forzados y coartados a trabajar en condiciones inhumanas²⁴⁷.

Por ello este sector debe prestar especial atención tanto a cuestiones de especial gravedad y totalmente prohibidas en derecho como el trabajo forzoso, sino también a otras cuestiones como la salud y seguridad de sus propios empleados, de los empleados de sus subcontratistas o de las empresas a través de las que externaliza la actividad, ya que muchas veces pueden estar incumpliendo sus obligaciones básicas en materia de prevención de riesgos laborales.

El sector de las energías renovables es un sector en alza en un momento donde la apuesta por un cambio de modelo energético se ha consolidado de manera irreversible y al que el Pacto de París ha contribuido sustancialmente. Sin embargo, no se puede olvidar que el cambio de paradigma hacia un sistema más respetuoso con el medio ambiente no va necesariamente de la mano con un cambio en los comportamientos sociales empresariales. Las industrias de energía renovable han demostrado no ser más respetuosas con los derechos humanos de lo que lo es la industria energética tradicional y así lo demuestran múltiples informes de organizaciones de la sociedad civil²⁴⁸ que han venido reportando abusos a los derechos humanos por parte de estas empresas.

En cuestión de energía renovable y derechos humanos ciertos temas alcanzan una importancia notoria. Las comunidades donde se llevan a cabo los proyectos de energía renovable son las que en el mayor de los casos se enfrentan a los efectos más negativos de este tipo de

²⁴⁷ <https://www.amnesty.org/en/latest/campaigns/2016/03/qatar-world-cup-of-shame/>

²⁴⁸ [50 renewable energy companies' human rights policies & records examined](#)

3.5 DERECHOS HUMANOS



operaciones, normalmente relacionados con el despojo de tierras (expropiaciones forzosas donde no media consentimiento ni compensación justa), pérdida de los recursos que garantizaban el modo de vida de los habitantes de la zona, amenazas e intimidación, desplazamientos forzosos, entre otros abusos²⁴⁹.

Uno de los mayores riesgos a los que pueden contribuir las empresas del sector de la energía renovable tiene que ver con los derechos de los pueblos indígenas. Entre los derechos que la Declaración de Naciones Unidas sobre los derechos de los Pueblos Indígenas²⁵⁰ reconoce a este colectivo destaca el derecho a prestar consentimiento libre, previo e informado sobre cualquier cuestión que afecte al uso de sus tierras o el derecho a una compensación previa y justa para el caso de que tengan que ser recolocados o que pierdan el derecho de uso de todo o parte del territorio que venían ocupando. Así mismo se les reconoce el derecho a la explotación de los recursos de la tierra y a mantener su modo de vida y sus tradiciones. En múltiples ocasiones estas prerrogativas se han visto conculcadas por proyectos de energía eólica²⁵¹ de una forma tan notoria que han sido incluso objeto de un informe de la Relatora Especial del Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas, la Sra. Victoria Tauli-Corpuz que relata los abusos a derechos humanos cometidos contra poblaciones indígenas en nombre de la conservación del medioambiente.²⁵²

La gestión de la seguridad empleada para salvaguardar los intereses de la empresa en las zonas donde desarrolla su actividad es otro de los asuntos normalmente ligados con vulneraciones de derechos humanos²⁵³ y que cobra importancia en las empresas energéticas, que habitualmente recurren a servicios de vigilancia para el control de sus bienes e instalaciones. Es mucha la atención que se está prestando a la gestión de la seguridad privada por parte de empresas –a través de servicios propios o ajenos– en zonas de conflicto o de riesgo o en zonas con cierta debilidad institucional²⁵⁴ en donde es más frecuente la realización de prácticas contrarias al derecho internacional de los derechos humanos o al derecho internacional humanitario bien de manera directa o bien en régimen de complicidad.

Es clave para que estas empresas puedan entender los riesgos a los que se enfrentan en materia de derechos humanos, que se lleve a cabo una consulta rigurosa y continuada con las comunidades afectadas en relación con las distintas fases de los proyectos que pueden suponer un impacto en su modo de vida y el respeto al derecho de estas al consentimiento libre, previo e informado.

²⁴⁹ Towards Responsible Renewable Energy, Business and Human Rights Resource Centre

²⁵⁰ A/RES/61/295, Asamblea General de Naciones Unidas, *Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas*, 2007

²⁵¹ [Case studies: Renewable energy & human rights](#)

²⁵² [Informe de la Relatora Especial del Consejo de Derechos Humanos sobre los derechos de los pueblos indígenas.](#)

²⁵³ Addressing security and human rights challenges in complex environments Toolkit, Geneva Centre for the Democratic Control of Armed Forces (DCAF) y International Committee of the Red Cross (ICRC)

²⁵⁴ [Human Rights Due Diligence in High Risk Circumstances](#), Shift.

3.5 DERECHOS HUMANOS



El **sector de la alimentación** es cada vez más, un sector reconocido por sus riesgos en materia de derechos humanos y derechos laborales. Riesgos que, si bien no se materializan tan frecuentemente de manera directa, sí lo hacen a lo largo de las inmensas cadenas de producción de las que el supermercado se surte para ofrecer productos finales a sus clientes.

Son varios los productos que los supermercados comercializan y cuya producción es calificada como de riesgo alto para los derechos humanos, como son por ejemplo el azúcar de caña, el café, el cacao²⁵⁵ o el aceite de palma²⁵⁶ junto con muchos productos frescos importados. El riesgo de estos productos viene dado porque su producción tiene lugar en países de riesgo alto de vulneración de los derechos humanos y donde prácticas como el trabajo forzoso o el trabajo infantil²⁵⁷ son habitualmente utilizadas en los procesos productivos por parte de la industria agroalimentaria, también junto con el empleo de personal proveniente del tráfico de personas, normalmente personas migrantes forzadas a trabajar en campos de cultivo bajo amenazas o abusos físicos y psicológicos.

No solo son estos los problemas a los que se enfrenta el sector de la alimentación, sino también aquellos que tienen que ver con el acaparamiento de tierras²⁵⁸ –término que va referido a las adquisiciones a gran escala por parte de entidades privadas o públicas y por la industria agroalimentaria con el objeto de producir bienes agrícolas de forma masiva y que suele llevar aparejado el desplazamiento forzado y sin consentimiento ni compensación de las comunidades locales- o la exportación de productos producidos en territorios ilegalmente ocupados – por ejemplo productos agrícolas exportados desde los territorios palestinos ocupados ilegalmente por Israel²⁵⁹ así como productos provenientes de zonas de conflicto-.

Por todo ello, se entiende que los supermercados deben actuar con una especial diligencia para conocer las condiciones en las que se producen los bienes que ellos comercializan y para asegurarse de que no se producen violaciones de los derechos humanos a lo largo de sus cadenas de producción. Igualmente, las empresas del sector supermercado o retail son también responsables de las políticas de precios bajos que acaban implicando que las condiciones laborales y sociales en el final de la cadena de producción²⁶⁰ se vean fuertemente afectadas teniendo que soportar las personas que en ellas trabajaban excesivas horas de trabajo, soportando condiciones de salubridad inhumanas y/o no recibiendo una compensación justa por el tiempo trabajado.

²⁵⁵ El sector de producción de cacao tiene un riesgo alto en materia de trabajo infantil. Algunos ejemplos: [Slave Free Chocolate](#) ; [Cocoa Campaign](#)

²⁵⁶ [Abusos contra los derechos humanos en tu cesta de la compra](#)

²⁵⁷ Según la OIT el 60% de los casos de trabajo infantil ocurren en el sector agroalimentario

²⁵⁸ [Aceite de palma y derechos humanos: Todo lo que necesitas saber](#)

²⁵⁹ http://www.whoprofits.org/sites/default/files/made_in_israel_web_final.pdf

²⁶⁰ <http://www.fairfood.org/fruits-labour-low-wages-behind-moroccan-tomatoes-sold-european-supermarkets/>
Fairfood International,

3.5 DERECHOS HUMANOS



En el **sector financiero** la oferta y prestación de productos y servicios es susceptible de exponer a las instituciones financieras a las consecuencias negativas que en materia de derechos humanos se produzcan a través de las operaciones de sus clientes. Como instituciones que financian/asesoran o colocan productos que pueden producir una vulneración de los derechos humanos, las entidades del sector financiero son también responsables y deben por lo tanto introducir en sus procesos políticas y procedimientos concretos que traten de evitar o prevenir esas vulneraciones y deben así mismo reparar aquellas que aun así se hubiesen producido, bien de forma directa por la propia entidad como de forma indirecta, a través de la cadena de financiación-. Sería posible decir que la vulneración de derechos humanos por parte de las empresas financieras se produce en una situación de complicidad con la empresa/estado que realiza la operación que viola los derechos gracias a su vez a la financiación que ha recibido por parte del banco o la entidad financiera.

Las entidades financieras también pueden a su vez vulnerar derechos humanos y derechos fundamentales de las personas a través de su acción directa, por ejemplo, a través de desahucios, sobreendeudamiento, exclusión financiera, etc.

El **sector de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)** lleva asociados riesgos en materia de derechos laborales y humanos, tanto en sus operaciones como en las de los principales proveedores. La Comisión Europea señala riesgos²⁶¹ para los trabajadores de las compañías de este sector por abusos, libertad y seguridad de las personas, condiciones de trabajo, discriminación, libertad sindical. Estos riesgos también aplican a la cadena de suministro, con una mención especial por parte de la Comisión a los call centers. Es importante prestar atención a la externalización de servicios a otras empresas, no sólo los de los call centers, pues estas operaciones frecuentemente rebajan las condiciones laborales que la empresa ofrece.

La Comisión Europea también señala los riesgos para los derechos humanos derivados de las restricciones gubernamentales, sobre todo orientadas a contenidos. Estos riesgos, que afectan principalmente a los consumidores, son la libertad de expresión, el derecho a la privacidad y el derecho del menor. La protección de estos derechos es fundamental y para ello cobra especial relevancia el rol de los estados y la legislación²⁶². El papel de las empresas del sector de las TICs es relevante en cuanto a su relación con los Gobiernos y los Estados y ciertas actividades del sector pueden verse fácilmente involucradas en violaciones graves de derechos humanos en complicidad con los Estados²⁶³.

²⁶¹ <https://www.ihrb.org/pdf/eu-sector-guidance/EC-Guides/ICT/EC-Guide ICT.pdf>, Comisión Europea.

²⁶² https://globalnetworkinitiative.org/sites/default/files/files/BSR ICT_Human_Rights_Report.pdf BSR, febrero 2011.

²⁶³ [Caso de Yahoo en China](#),

3.5 DERECHOS HUMANOS



Dentro del **sector farmacéutico**, un aspecto objeto de continuo debate es el choque de intereses entre industria y consumidores por la vulneración de derechos fundamentales²⁶⁴. En el caso de la industria farmacéutica un ejemplo claro es el derecho a la salud y el acceso a los medicamentos de manera asequible y justa de los consumidores²⁶⁵ frente al derecho de la empresa a la protección y exclusividad de sus fármacos mediante la propiedad industrial, las patentes. La controversia con las patentes farmacéuticas está en constante escrutinio y a debate público por las repercusiones sociales y económicas en la sociedad²⁶⁶. Casos recientes como el elevado precio de un medicamento para la curación de la hepatitis C que excluía a potenciales beneficiarios solamente por razones económicas y que originó una gran protesta social²⁶⁷ ²⁶⁸ muestra la responsabilidad de este sector en la promoción de los derechos humanos.

22 de las 35 empresas operan o tienen presencia en al menos 15 países considerados de riesgo extremo en materia de derechos humanos según el índice de Maplecroft utilizado.

Asociado también con el derecho a la salud y que se denuncia desde diversas instancias^{269,270}, se encuentra el modelo de investigación y desarrollo de nuevos productos bajo criterios exclusivamente económicos que impide el acceso a fármacos a una de cada tres personas porque los laboratorios no invierten en investigar enfermedades que no son rentables. También el desarrollo de fármacos de escaso valor terapéutico suponiendo un despilfarro de recursos públicos.

Existen otros aspectos controvertidos como los ensayos clínicos. Según Naciones Unidas, las empresas farmacéuticas deben estar en condiciones de comunicar cómo se aseguran de que los ensayos de los medicamentos se realizan en condiciones de seguridad y con una información y un consentimiento apropiados por parte de quienes participan en ellos²⁷¹.

Riesgo en derechos humanos por presencia

Otro factor fundamental a la hora de poder determinar la capacidad potencial que una empresa pueda tener de afectar de forma negativa a los derechos humanos o los derechos laborales es el de la **presencia en países de riesgo de vulneración de derechos**.

²⁶⁴ La responsabilidad social y la ética de las empresas. El caso de la industria farmacéutica: propiedad industrial y derechos humanos.

²⁶⁵ Derechos recogidos en artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas.

²⁶⁶ [El derecho a la salud y las patentes de medicamentos](#). Nueva Tribuna

²⁶⁷ [Sovaldi@: gran polémica por el elevado precio del fármaco para la hepatitis C](#). ABC

²⁶⁸ [Enfermos de hepatitis C protestan ante la sede de la farmacéutica del Sovaldi en Madrid](#). Infolibre

²⁶⁹ <https://saludporderecho.org/acceso-universal-a-medicamentos/>

²⁷⁰ [La enfermedad, un negocio para la industria farmacéutica](#). Nueva Tribuna

²⁷¹ La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos. Guía de interpretación. 2012, Naciones Unidas.

3.5 DERECHOS HUMANOS



Se consideran aspectos que pueden influir en el nivel de riesgo de un país, cuestiones como la existencia de conflictos armados, conflictos por el control del territorio o de los recursos, situaciones políticas inestables, la existencia de legislaciones restrictivas en materia de derechos, entre otros muchos factores que condicionarán el nivel de protección estatal de los derechos y que como consecuencia determinarán también el comportamiento de las empresas en dichos territorios.

Según el Índice de Maplecroft sobre Riesgo en Vulneración de los Derechos Humanos del año 2016²⁷², se puede concluir que las empresas del IBEX operan o tienen presencia en **15 países considerados de riesgo extremo** y **22 de las 35 empresas están en al menos uno de estos territorios**. Las únicas empresas que no tienen presencia en estos países considerados de riesgo extremo de vulneración de derechos humanos son Cellnex, Endesa, REC, Bankinter, Inmobiliaria Colonial, Merlin Properties, Enagás, IAG, Mediaset, Aena, Abertis y Telefónica.

Los países en **riesgo extremo** con el mayor número de empresas del IBEX 35 presentes en su territorio son China (18), Egipto (9) Arabia Saudita (9).

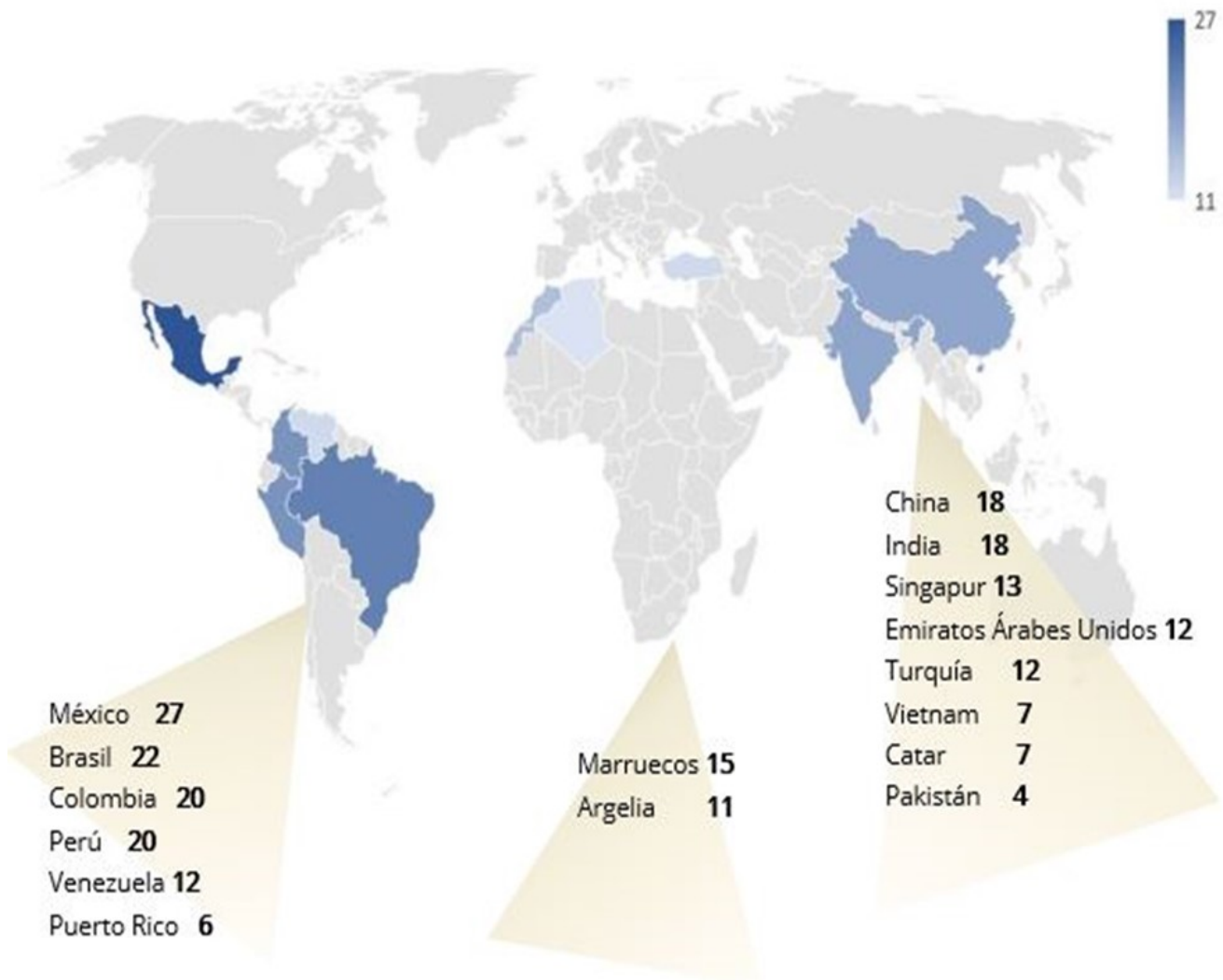
Los países de **riesgo alto** con más presencia de empresas del selectivo son México (27), Brasil (22), Colombia (20), Perú (20), Marruecos (15). Venezuela (12).

²⁷² <https://www.maplecroft.com/our-data/human-rights-risk/>

3.5 DERECHOS HUMANOS



Mapa 3.5.1. Países de riesgo en derechos humanos con mayor presencia de empresas del IBEX 35.

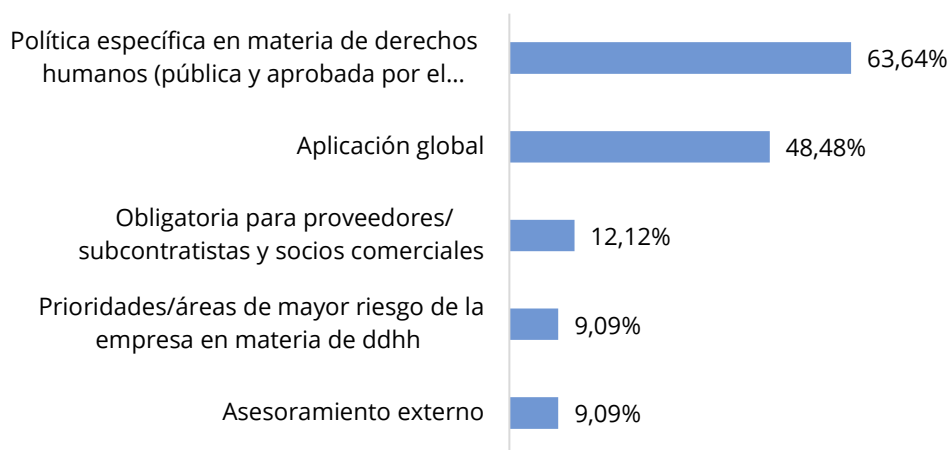


Fuente: elaboración propia

2. RESULTADOS DEL ANÁLISIS

2.1 Política Derechos Humanos

Gráfico 3.5.3. Nivel de cumplimiento de indicadores política Derechos Humanos



Fuente: Elaboración propia

DDHH.1. La empresa cuenta con una política formal en materia de derechos humanos

Como parte del compromiso y de los procesos de debida diligencia encaminados a evitar vulnerar o ser cómplice de la vulneración de los derechos humanos, la empresa debe adoptar una declaración política, que de acuerdo con el Principio rector número 16 de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos -PPRR- se debe realizar de forma que:

- a) sea aprobada al más alto nivel,
- b) se base en un asesoramiento pertinente,
- c) establezca las expectativas de derechos humanos del personal, socios comerciales y otras partes directamente vinculadas con sus operaciones, productos o servicios,
- d) se haga pública y se difunda a todo el mundo, y
- e) quede reflejada en las políticas y los procedimientos operacionales.

La diferencia entre un compromiso genérico y una política específica en materia de derechos humanos recae en que esta última goza de una cierta institucionalización dentro de la empresa, puesto que para cumplir con los requisitos establecidos en los PPRR la política debe haber sido aprobada por la más alta dirección dentro de la entidad. Este nivel de institucionalización y de aprobación la convierte en una política global que estará presente y determinará todos los procesos y actividades de negocio²⁷³.

²⁷³ Ver The Corporate Responsibility to Respect Human Rights, An interpretative Guide.

3.5 DERECHOS HUMANOS



Esta misma información aparece ahora requerida por la **Ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad**, que solicita a las empresas obligadas que informen sobre las políticas que aplican a las diferentes materias cubiertas por la ley, entre ellas, los derechos humanos.

Así, **21 de las 33 empresas analizadas en materia de derechos humanos cuentan con una política formal de derechos humanos que es pública y ha sido aprobada por el Consejo de Administración** (Acciona, ACS, Amadeus, Arcelormittal, Bankia, Bankinter, BBVA, Caixabank, Cellnex, CIE, Endesa, Ferrovial, Iberdrola, Inditex, Melià Hotels, Naturgy, Repsol, Banco Sabadell, Banco Santander, Siemens-Gamesa y Viscofan).

De estas 21 empresas que cuentan con políticas específicas en materia de derechos humanos, **únicamente 3** (Endesa, Naturgy y Caixabank) **dicen haber contado con asesoramiento externo especializado para su desarrollo tal y como indican los Principios Rectores.**

Son **15** las que indican de forma explícita que se aplica de manera global a todas las áreas de la empresa y en todos los países donde realice actividades o tenga presencia.



MALA PRÁCTICA: La Política de Derechos Humanos del **Grupo ACS** es de aplicación directa a todas las actividades del Grupo y a todas las empresas participadas en las que ACS tenga el control de la gestión, así como a todos sus administradores, directivos y empleados, con excepción de las empresas, administradores, directivos y empleados del Grupo Hochtief y su subgrupo Cimic²⁷⁴.

Únicamente 5 de estas políticas establecen ser de obligado cumplimiento para proveedores/ subcontratistas y socios comerciales (Endesa, Banco Santander, Amadeus, Bankia y Siemens-Gamesa). Otras empresas, no hacen obligatoria la política de forma directa, pero se comprometen a promoverla entre sus proveedores y demás miembros de la cadena de suministro, tal es el caso de Acciona, Ferrovial, BBVA, Caixabank.

Son 3 las empresas que en el propio documento de su política de derechos humanos ya **identifican cuáles son las prioridades o áreas de mayor riesgo para la empresa** en materia de derechos humanos. Estas empresas son **Inditex, Naturgy y Endesa.**

²⁷⁴ Si bien el Grupo Hochtief se consolida por integración global en el Grupo ACS, tanto la sociedad matriz del Grupo Hochtief, Hochtief A.G., como la sociedad matriz de su subgrupo Cimic, Cimic Group Limited, al ser sociedades cotizadas en las bolsas alemanas y en la bolsa de Sidney, respectivamente, están sujetas a la normativa de sus propios organismos reguladores y disponen tanto de Códigos de Conducta y Políticas propios, como de sus propios canales internos de denuncia y control, en términos semejantes a los del Grupo ACS. Por todo ello, el Código General de Conducta del Grupo ACS y sus Políticas no son de aplicación directa a las empresas participadas que pertenecen al Grupo Hochtief y al Grupo Cimic. No obstante, el Grupo ACS fomentará la aplicación de estas Políticas en dichos grupos.

3.5 DERECHOS HUMANOS



BUENA PRÁCTICA: A partir de un análisis del modelo de negocio y de las expectativas de los grupos de interés, **Inditex** ha identificado aquellos Derechos Humanos, no laborales y laborales, directamente relacionados con su cadena de valor. Sin perjuicio de lo anterior, Inditex manifiesta su compromiso de respeto y promoción de todos los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos, pero identifica algunos como de especial atención y los clasifica en derechos humanos no laborales: Respeto a los derechos de las minorías y comunidades, Derecho a la privacidad, Derecho a la salud, Derecho a la libertad de opinión, de información y de expresión, Derecho a la seguridad de la persona, Contribuir a la lucha contra la corrupción, Derecho al medioambiente y al agua; Derechos Humanos laborales: Rechazo al trabajo forzoso u obligatorio, Rechazo al trabajo infantil, Rechazo a la discriminación y apuesta por la diversidad, Respeto a la libertad de asociación y a la negociación colectiva, Protección de la salud y seguridad de los trabajadores, Condiciones laborales justas, equitativas y favorables.



Ence establece que “la Política de Sostenibilidad de Ence expresa el compromiso público de la compañía con los Derechos Humanos, si bien la compañía desarrolla sus operaciones (incluyendo su cadena de suministro) en países de la Unión Europea, en los que existen marcos regulatorios y sistemas de control robustos que hacen que este riesgo no se considere significativo”.



MALA PRÁCTICA. **AENA** es una empresa semipública que no cuenta con una política pública en materia de derechos humanos. La empresa repite constantemente que basa su compromiso en recomendaciones o directrices vinculantes realizadas por el Gobierno español frente a Naciones Unidas, -no sabiendo realmente a qué se refiere-, pero no justifica en ningún momento por qué no cuenta con una política.



2.2 Debida diligencia

En origen, el concepto de debida diligencia se relaciona con una medida de prudencia, de responsabilidad y de diligencia que se espera y se ejerce de forma ordinaria por una persona razonable y prudente. Cuando este concepto se traslada al mundo empresarial **se entiende como la obligación de las personas responsables de una empresa de actuar de manera prudente en la evaluación de los riesgos asociados a cada transacción y actividad.**

Un proceso de debida diligencia debe desarrollarse de acuerdo con una serie de fases, tal y como establece la Guía sobre debida diligencia de la OCDE, una de esas primeras fases es **una revisión e identificación de los riesgos de derechos humanos** a los que se enfrenta la empresa. Esa identificación servirá para revisar o crear una serie de **políticas corporativas** orientadas hacia la protección, en este caso, de los derechos humanos, acompañadas de un **proceso de implementación** de esas políticas, de forma que se generen o adapten los sistemas de gestión de la empresa de cara a evitar, prevenir o mitigar cualquier posible impacto en los derechos humanos, que se produzca de forma directa o indirecta. Este proceso debe ir seguido de **procesos de monitorización y evaluación** de esas prácticas, con el fin de evaluar su efectividad en la prevención de riesgos. La empresa además deberá poner en práctica procesos de cara a abordar las vulneraciones que hubiesen sido detectadas. Todos estos procesos deben hacerse tanto en las actividades y procesos que lleve a cabo directamente la empresa, como a través de su cadena de suministro o de sus operaciones comerciales o de inversión.

En esa evaluación de los riesgos asociados a las transacciones comerciales se solían incluir los riesgos económicos o financieros, pero cuando la conciencia sobre la responsabilidad de las empresas en relación con los derechos humanos se comienza a expandir y a institucionalizar surge una nueva visión de la debida diligencia. Así, y tal y como establecen los Principios Rectores de Empresa y Derechos Humanos, y de forma muy similar las Líneas Directrices de la OCDE cuando establecen que *"[c]on el fin de identificar, prevenir, mitigar y responder de las consecuencias negativas de sus actividades sobre los derechos humanos, las empresas deben proceder con la debida diligencia en materia de derechos humanos".* Añade que *"este proceso debe incluir una evaluación del impacto real y potencial de las actividades sobre los derechos humanos, la integración de las conclusiones, y la actuación al respecto; el seguimiento de las respuestas y la comunicación de la forma en que se hace frente a las consecuencias negativas".*

La debida diligencia en materia de derechos humanos:

a) Debe abarcar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que la empresa haya provocado o contribuido a provocar a través de sus propias actividades, o que guarden relación directa con sus operaciones, productos o servicios prestados por sus relaciones comerciales;

3.5 DERECHOS HUMANOS



b) Variará de complejidad en función del tamaño de la empresa, el riesgo de graves consecuencias negativas sobre los derechos humanos y la naturaleza y el contexto de sus operaciones;

c) Debe ser un proceso continuo, ya que los riesgos para los derechos humanos pueden cambiar con el tiempo, en función de la evolución de las operaciones y el contexto operacional de las empresas.

El texto de los Principios Rectores aclara que *“[l]a debida diligencia en materia de derechos humanos puede integrarse en los sistemas más amplios de gestión de riesgos de la empresa, a condición de que no se limiten a identificar y gestionar riesgos importantes para la propia empresa, sino que incluyan los riesgos para los titulares de derechos”*. Además, tanto los Principios Rectores como las Líneas Directrices de la OCDE inciden en que *“[s]e trata de un ejercicio continuo ya que los riesgos relativos a los derechos humanos pueden variar con el transcurso del tiempo a medida que evolucionan las actividades de la empresa y su contexto”* y además debe aplicarse a lo largo de todas las cadenas de producción y suministro. En relación con las entidades del sector financiero, también deberán desarrollar procesos de debida diligencia en relación con cada proyecto de inversión, financiación o asesoramiento a fin de conocer si la actividad o proyecto objeto de financiación entraña riesgos para los derechos humanos o los derechos laborales.

En el área de debida diligencia se han analizado un total de 29 indicadores distribuidos en cuatro subdimensiones: **identificación y gestión de riesgos, gestión de la debida diligencia, comunidades locales e indígenas y relaciones comerciales**.

La **máxima puntuación se obtiene en comunidades locales e indígenas²⁷⁵ (23,94)** y la menor en relaciones comerciales (8,08). A continuación, se expone el nivel de cumplimiento y las conclusiones más relevantes relativas a los indicadores principales en materia de debida diligencia en derechos humanos.

²⁷⁵ Esta subdimensión es únicamente de aplicación a algunos sectores

3.5 DERECHOS HUMANOS

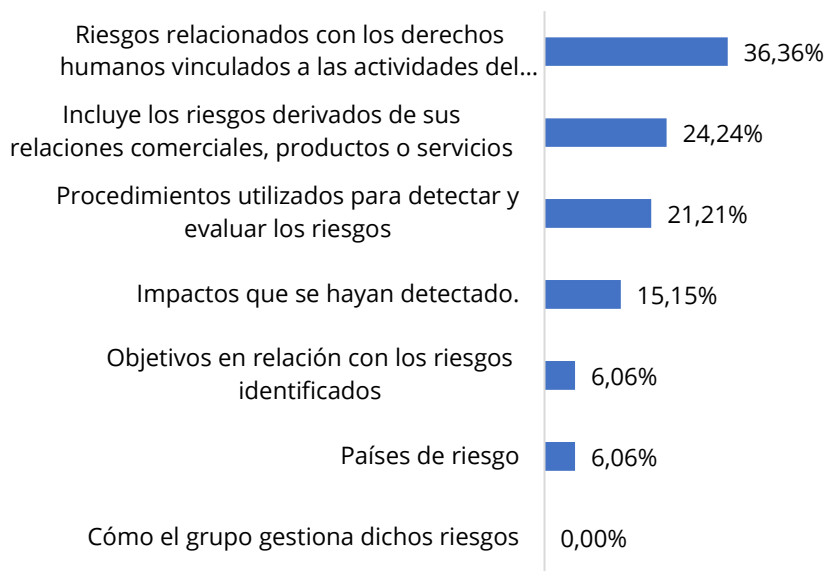


2.2.1. Identificación y gestión de riesgos

Por riesgos para los derechos humanos se entienden las posibles consecuencias negativas de las actividades de la empresa sobre los derechos humanos de las personas con las que la empresa se relaciona, directa o indirectamente. A los impactos potenciales se debe responder con medidas de prevención o mitigación, mientras que los impactos actuales -los que ya se han producido- deben ser remediados. En la gestión empresarial de los riesgos en materia de derechos humanos, el elemento clave que debe determinar la gestión de la empresa es la gravedad del riesgo, es decir, la gravedad del impacto que se produciría en los derechos de las personas si el riesgo llegase a materializarse. La probabilidad del riesgo también será un elemento relevante a la hora de ayudar a la empresa a priorizar el orden en el cual los riesgos son abordados.

El concepto de riesgo en materia de derechos humanos debe ser entendido como **el riesgo que las operaciones o actividades de una empresa pueden suponer para las personas y sus derechos**, debe diferenciarse por lo tanto del riesgo que pueda suponer para la propia empresa (riesgo reputacional, legal, penal...) el estar envuelta en un caso de vulneración de los derechos humanos, a pesar de que ambos estén relacionados.

Gráfico 3.5.4. Nivel de cumplimiento de indicadores de identificación de riesgos de Derechos Humanos



Fuente: Elaboración propia



DDHH.2. La empresa pública los riesgos identificados en materia de derechos humanos

Únicamente 12 empresas de las 33 analizadas dentro del IBEX 35 en el área de derechos humanos publican información sobre los riesgos que han identificado en materia de derechos humanos (Acciona, Aena, Amadeus, Arcelormittal, BBVA, Enagás, Endesa, Naturgy, Iberdrola, Red Eléctrica Corporación, IAG y Telefónica).

En 8 de las empresas se incluyen dentro de esa identificación aquellos riesgos derivados de sus relaciones comerciales, productos o servicios. Lo hacen así Acciona, Amadeus, BBVA, Enagás, Endesa, IAG, REC y Telefónica.

Solamente 12 empresas del IBEX 35 presentan información sobre los riesgos identificados en materia de derechos humanos. Se aprecia un incremento de 5 empresas respecto al año anterior.



MALA PRÁCTICA: **Bankinter** dice que “no ha identificado riesgos relevantes de sus operaciones en materia de derechos humanos, dado que su actividad se circunscribe, casi exclusivamente, al ámbito ibérico, donde las obligaciones legales cubren este tipo de riesgos”. Sin embargo, los riesgos a los que se puede enfrentar Bankinter derivan de sus operaciones como financiador de proyectos que sí pueden tener consecuencias para los derechos humanos. Ejemplo de ello fue la financiación que Bankinter prestó a Ferrovial²⁷⁶ en el año 2016 para la compra de Broadpectrum, empresa que estuvo implicada en serias vulneraciones de derechos humanos en su gestión de centros de internamiento en Australia²⁷⁷.



BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola** clasifica los impactos detectados en diversas categorías que engloban aquellos que comparten un mismo aspecto relacionado con la organización y las operaciones de la empresa: Impacto en las comunidades locales; impacto medioambiental a pequeña escala; impacto medioambiental a gran escala; inseguridad ciudadana; prácticas laborales; calidad del suministro y servicios; acceso universal a la energía; privacidad y protección de datos y ética e integridad.

Y añade que, a un segundo nivel, se ha iniciado un estudio en profundidad para determinar, de entre esos impactos potenciales, cuáles en concreto está generando, o corre riesgo de generar, la empresa



BUENA PRÁCTICA: **Telefónica** denomina a los riesgos como asuntos prioritarios y los diferencia según sean asuntos derivados de la actuación directa, de actuación indirecta o de aquellos asuntos a los que la empresa contribuye. Entre los prioritarios a su vez diferencia entre despliegue de red, condiciones de productos y servicios, nuevas tecnologías y desarrollos relacionados con la Inteligencia Artificial y condiciones de trabajo. Dentro de cada una de estas clasificaciones enumera los riesgos concretos.

²⁷⁶ https://www.banktrack.org/bank/bankinter#dodgy_deals

²⁷⁷ <https://www.theguardian.com/australia-news/2016/jul/25/ferrovial-staff-risk-prosecution-for-managing-australian-detention-camps>

3.5 DERECHOS HUMANOS



MALA PRÁCTICA: La lista de riesgos o "asuntos relevantes" que dice haber identificado Indra después de un proceso de debida diligencia destaca los aspectos relacionados con la transformación digital, la importancia del talento, el cumplimiento ético, el desarrollo de nuevas tecnologías (Inteligencia Artificial o Big Data) y la Seguridad de la Información. Teniendo en cuenta la información que se ha encontrado sobre que ha recibido 6.848 millones (es el mercado vertical que más subvenciones ha recibido) en subvenciones en Defensa y Seguridad²⁷⁸, que 4 de sus sociedades dependientes se dedican a defensa²⁷⁹ y se ha encontrado información sobre su participación en las vallas fronterizas de Ceuta y Melilla y sobre la venta de productos armamenticos a Arabia Saudí, ligados a operaciones en Yemen²⁸⁰, resulta inadecuada la identificación de riesgos que hace la entidad.

De estas 12 empresas **únicamente 1 empresa pública cuáles son sus objetivos en relación con estos riesgos identificados**, se trata de BBVA que indica una serie de planes y próximos pasos para cada uno de los riesgo s.



IAG es la única que se aproxima a ello al establecer que su objetivo es "que no tenga lugar el tráfico de seres humanos y la esclavitud moderna en el Grupo, sus negocios y cadenas de suministro", si bien se trata de un objetivo muy genérico.

Nueve empresas de las 12 que identifican los riesgos **informan sobre cómo el grupo gestiona dichos riesgos**, y solamente **7** aportan información sobre los **procedimientos utilizados para detectar y evaluar los riesgos** de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales. Estas empresas son Acciona, BBVA, Enagás, Endesa, Iberdrola, REC y Telefónica.



BUENA PRÁCTICA: Acciona dice que con base en el análisis de presencia en países de riesgo y con el objetivo de completar las coberturas parciales e insuficientes identificadas, en 2018 la compañía ha trabajado en un procedimiento de prevención y mitigación de vulneraciones de DDHH laborales, una guía de actuación en caso de participación en procesos de reasentamiento involuntario, y otra guía de reclamación y remediación en caso de vulneración de DDHH. Además, en el mismo ejercicio, se ha trabajado en la inclusión de controles específicos de DDHH en las herramientas de control de la compañía. Asimismo, ACCIONA Infraestructuras aprobó en 2018 la Norma de Bienestar de Trabajadores Migrantes, que establece unos requisitos mínimos obligatorios para los procesos de reclutamiento, empleo y alojamiento de trabajadores y subcontratistas de proyectos ubicados en los países del Consejo de Cooperación del Golfo

²⁷⁸ Cuentas Anuales Consolidadas Indra, 2018, pag. 49

²⁷⁹ Cuentas Anuales Consolidadas Indra, 2018, Anexo I. Inmize Capital, S.L, Inmize Sistemas S.L, Indra Emac, S.A, Indra Emac, S.A.U.

²⁸⁰ http://www.centredelas.org/images/INFORMES_i_altres_PDF/FichaIndra_CAST_DEF.pdf

<https://antimilitaristas.org/Intervencion-de-activista-antimilitarista-en-la-junta-de-accionistas-de-INDRA.html>

<http://www.bancaarmada.org/es/prensa/notas-de-prensa/671-nota-de-prensa-caixabank-ha-financiado-empresas-fabricantes-de-armas-por-un-valor-de-87-millones-de-euros>

https://www.porcausa.org/industriacontrolmigratorio/media/porcausa_LaIndustriaDelControlMigratorio.pdf

3.5 DERECHOS HUMANOS



Solamente **5 informan sobre los impactos que hubiesen detectado** (Acciona, Endesa, IAG, Iberdrola y Telefónica). IAG, lo hace en el Modern Slavery Report-.



BUENA PRÁCTICA: **Endesa** aporta una tabla de los principales impactos detectados: libertad de asociación y negociación colectiva, Rechazo al Trabajo Forzoso u Obligatorio y al Trabajo Infantil, Respeto a la Diversidad y no Discriminación, Seguridad y Salud Laboral (SSL), Condiciones de Trabajo Justas y Favorables, Relaciones Responsables con las Comunidades, Gestión de la Seguridad.

BUENA PRÁCTICA: De manera esquemática, la metodología aplicada por **Iberdrola** adopta, según indica la empresa las recomendaciones de los PRDH en tres niveles sucesivos de refinamiento y profundización en la identificación de los impactos sobre los derechos humanos:

1. impactos potenciales para el sector, condicionado por el riesgo país (principio 17).
2. impactos relevantes para la empresa, en función de la gravedad, posibilidad de remediación y conexión de los impactos (principio 19.b).
3. impactos prioritarios para el Plan de Acción, dando preferencia a la eliminación de brechas en debida diligencia (principio 19.a).

Para facilitar el análisis, en el inventario de impactos potenciales resultante éstos han sido clasificados dentro de categorías que engloban aquellos que comparten un mismo aspecto relacionado con la organización y las operaciones de la empresa:



- Impacto en las comunidades locales
- Impacto medioambiental a pequeña escala
- Impacto medioambiental a gran escala
- Inseguridad ciudadana
- Prácticas laborales
- Calidad del suministro y servicios
- Acceso universal a la energía
- Privacidad y protección de datos
- Ética e integridad

No ofrece un desglose de los impactos encontrados siguiendo esta metodología, puesto que establece que los resultados de este proceso se presentarán en 2019.



MALA PRÁCTICA: **Repsol**, a pesar de que la empresa afirma haber identificado esos impactos, no ofrece un desglose. Solo dice que en 2018 se han revisado las guías relativas a la identificación de riesgos sociales, la evaluación de impactos en derechos humanos (EIDH).

Solamente **Acciona, IAG e Iberdrola informan sobre los países de riesgo** para los derechos humanos en los que operan.

3.5 DERECHOS HUMANOS



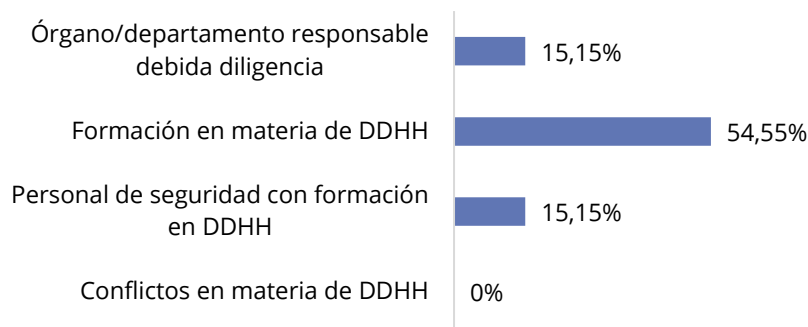
BUENA PRÁCTICA: **Acciona** dice: "Se concluyó que el 13% (India y Egipto) de los países en los que ACCIONA Energía y el 41% (Brasil, Colombia, Rep. Dominicana, Ecuador, Egipto, Marruecos, Paraguay, Perú, Filipinas, Arabia Saudí, Sudáfrica, Turquía, Emiratos Árabes Unidos.) de los países en los que ACCIONA Infraestructuras opera, tienen un riesgo grave o muy grave de vulneración de algún derecho humano, según Maplecroft".



MALA PRÁCTICA: **Melià Hotels** expresa que no existe riesgo en la compañía, ya que cuentan con el acuerdo UIF- IUTA, y convenio suscrito con UNICEF. En este análisis se ha encontrado presencia de la empresa en 3 países con riesgo extremos en materia de derechos humanos y 16 con riesgo alto;

2.2.2 Gestión de la debida diligencia

Gráfico 3.5.5. Nivel de cumplimiento de indicadores de gestión de debida diligencia



Fuente: Elaboración propia

Es importante conocer qué recursos y qué medios destina la empresa a implementar estos procesos de debida diligencia en materia de derechos humanos. Una de las cuestiones principales es que la empresa aporte información en relación con qué departamento o grupo de personas que ostentan la responsabilidad en la gestión de estos procesos, o qué recursos destina a la formación de sus empleados en materia de derechos humanos.

3.5 DERECHOS HUMANOS



DDHH.3. La empresa identifica al equipo/ departamento/ personal responsable de la implementación del sistema de debida diligencia en derechos humanos.

El número de empresas que **identifica públicamente al equipo/ departamento/ personal responsable de la implementación del sistema de debida diligencia en derechos humanos se limita a estas 5**: Endesa, Banco Santander, Bankia, BBVA y Telefónica.



BUENA PRÁCTICA: **Endesa** indica que la unidad de Responsabilidad Social Corporativa tiene las siguientes funciones: Planificación y coordinación de la implantación del proceso de debida diligencia, en colaboración con las demás funciones implicadas, en el ámbito de sus respectivas áreas de responsabilidad.



BUENA PRÁCTICA: En **Telefónica** el Secretario General y del Consejo, Asuntos Públicos y Regulación, que forma parte del Comité Ejecutivo, supervisa la implantación de las políticas, compromisos y debida diligencia, en colaboración con las áreas corporativas implicadas, en cada uno de los asuntos de derechos humanos. La dirección de Ética Corporativa y Sostenibilidad coordina el trabajo de identificar, evaluar y abordar los riesgos y oportunidades relacionados con los derechos humanos y promover el dialogo sobre estos asuntos con todos los grupos de interés.

DDHH.4. La empresa aporta información sobre la realización de formación específica en materia de derechos humanos.

Es fundamental a la hora de garantizar un sistema eficaz de gestión de los derechos humanos que la empresa proporcione a sus empleados formación que les ayude a implementar los aspectos más relevantes de la política y del sistema de gestión. Será importante formar sobre todo a aquellas personas directamente implicadas en los procesos y a aquellas que realicen sus actividades profesionales en áreas de riesgo.

Son **18** las empresas que **informan de la realización de formación específica en materia de derechos humanos -11 en 2017-** (Inditex, Viscofan, Acciona, Arcelormittal, Enagás, Naturgy, Iberdrola, REC, Repsol, Mapfre y Mediaset, Bankinter, Cellnex, CIE Automotive, Endesa, IAG, Melià Hotels, Telefónica), aunque **solamente 8 indican el número de trabajadores** que han recibido esa formación (Arcelormittal, CIE Automotive, Endesa, Mediaset, Naturgy, Repsol, Telefónica y Mapfre), y **el número de horas** dedicadas a esa información (Cellnex, CIE Automotive, Endesa, Naturgy, Viscofan, Iberdrola, Repsol y Mediaset) y **solamente Iberdrola** desglosa estos datos al menos para los países de mayor riesgo en esta materia.

3.5 DERECHOS HUMANOS



DDHH.5. Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido formación específica en materia de derechos humanos

Todas aquellas empresas que emplean y subcontratan la seguridad de sus instalaciones y centros deberán prestar especial atención al personal que desempeña estas funciones por el especial riesgo que esta actividad puede entrañar para los derechos humanos.

Únicamente 5 de las 33 empresas del IBEX 35 analizadas en este aspecto **aportan datos sobre el porcentaje de personal de seguridad que ha recibido formación específica en materia de derechos humanos**. Se trata de Endesa, Naturgy, Iberdrola, Repsol y Mediaset, y otras 5 especifican que la formación en derechos humanos es un **requisito para la contratación de este tipo de personal** – de las anteriores no lo hacen Endesa y Mediaset, pero sí lo afirman Bankinter y Banco Santander, aunque no aporten el dato de porcentaje.-.

BUENA PRÁCTICA: **Naturgy** explica que en lo que se refiere a la seguridad, los compromisos de Gas Natural Fenosa se basan en los Principios Voluntarios sobre Seguridad y Derechos Humanos, que se compromete a respetar, y están orientados a velar porque la debida seguridad de sus operaciones y actividades sea supervisada de modo que garantice el respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas que interactúan con la compañía. En este sentido:

- Evaluará los antecedentes y la formación recibida en materia de derechos humanos del personal de seguridad contratado para la seguridad de las instalaciones y actividades de la compañía, evitando recurrir a aquellos que hayan estado implicados en abusos de los derechos humanos. Asimismo, la compañía se asegurará que el personal de seguridad recibe la formación adecuada en materia de derechos humanos.
- Requerirá contractualmente que, en el desarrollo de sus actividades diarias, el personal de seguridad contratado respete los derechos de las personas, incluyendo los de aquellas sobre las que exista sospecha de haber cometido acciones ilegales, evitando arbitrariedades y cualquier tipo de trato inhumano o degradante. En este sentido, requerirá, según corresponda, el cumplimiento de los Principios Básicos de las Naciones Unidas sobre el Empleo de la Fuerza y las Armas de Fuego por los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley y el Código de Conducta de las Naciones Unidas para Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley. Gas Natural Fenosa pondrá a disposición de los terceros que se lo soliciten de manera justificada las cláusulas en materia de derechos humanos aplicables a contratos con de servicios de seguridad.



En 2018, han prestado servicio activo 633 vigilantes de seguridad en España, Marruecos, Moldavia, Argentina, Brasil, Chile, México, Panamá y República Dominicana; de los cuales, 597 (un 94,31%) han participado en los diferentes cursos de actualización en materia de seguridad privada, y 431 (un 68,09 %) en cursos de actualización de conocimientos y formas de actuación en el respeto de los derechos humanos, dedicándose un total de 2.941 horas.

3.5 DERECHOS HUMANOS



DDHH.6: En caso de que se hayan detectado conflictos en materia de derechos humanos en el periodo objeto de estudio la empresa informa sobre ellos

Es importante que en un ejercicio de transparencia la empresa aporte información sobre aquellos conflictos en materia de derechos humanos que hubiesen surgido durante el periodo sobre el que reporta, e informe de cómo se han solucionado y de las medidas que hubiese tomado la empresa para evitar más casos semejantes.

Ninguna empresa aporta información sobre casos de vulneraciones de derechos humanos en los que estaban implicadas durante el ejercicio. Existen varias empresas sobre las cuales se ha encontrado información que las relaciona con casos de supuestas vulneraciones de derechos durante el periodo objeto de estudio pero que sin embargo no aportan ningún tipo de información (ACS²⁸¹, Arcelormittal²⁸², BBVA²⁸³ Enagás²⁸⁴, IAG²⁸⁵, Naturgy²⁸⁶, Repsol²⁸⁷, Banco Santander²⁸⁸).



BBVA no da explicaciones sobre la cantidad de desahucios llevados a cabo²⁸⁹, únicamente dedica un apartado en el EINF donde dice que traspasó su negocio inmobiliario a Cerberus Capital Management. En consecuencia, el alcance de la Política Social de Vivienda en España se adaptó a esta nueva situación, y se orienta a ofrecer soluciones adaptadas a los clientes titulares de préstamos hipotecarios con dificultades en el pago de sus cuotas. BBVA tiene firmados convenios de colaboración con entidades públicas por más de 2.500 viviendas²⁹⁰.

²⁸¹ [Sobre las actuaciones de Cobra en el proyecto RENACE en Guatemala.](#)

[Sobre la participación de una filial de ACS en el tramo de Ave de Tel Aviv y Jerusalén que pasa por territorios palestinos ocupados](#)
<http://www.odhe.cat/es/carta-a-los-y-las-accionistas-de-caf-sobre-el-proyecto-de-construccion-del-tranvia-de-jerusalen/>

²⁸² [So. Africa: Union threatens to shut down operations at ArcelorMittal mine due to alleged poor working conditions: company comments](#)
[Liberia: ArcelorMittal mine workers resume strike for better working conditions](#)

²⁸³ La empresa no da explicaciones sobre la cantidad de desahucios llevados a cabo, únicamente dedica un apartado en el EINF donde viene a despachar su responsabilidad sobre estas cuestiones al decir que BBVA traspasó su negocio inmobiliario a Cerberus Capital Management. En consecuencia, el alcance de la Política Social de Vivienda en España se adaptó a esta nueva situación, y se orienta a ofrecer soluciones adaptadas a los clientes titulares de préstamos hipotecarios con dificultades en el pago de sus cuotas. BBVA tiene firmados convenios de colaboración con entidades públicas por más de 2.500 viviendas.

²⁸⁴ <https://www.jornada.com.mx/ultimas/sociedad/2019/07/02/otorgan-recursos-a-amilcingo-contras-el-gasoducto-morelos-5811.html>

²⁸⁵ [British Airways criticised by LGBT groups over asylum removals](#)

²⁸⁶ [Energía Eólica y conflictos socioterritoriales. El caso del Istmo de Tehuantepec, Oaxaca, México](#)
[La huella de Iberdrola y Gas Natural en el sur de México](#)

²⁸⁷ [Indígenas reclaman titularidad de tierras](#)

²⁸⁸ <https://amazonia.org.br/2019/05/mpt-aciona-judicialmente-maiores-bancos-do-pais-por-responsabilidade-socioambiental/>

[La banca y las empresas españolas, en el ecocidio del Río Cauca](#)

²⁸⁹ [El caso de los 'ocupas' que abre una vía para frenar desahucios de familias sin recursos](#)
[El BBVA admite que "no vimos o no quisimos ver" la magnitud de los desahucios](#)

<https://afectadosporlahipotecagranada.com/tag/bbva/>

²⁹⁰ Pag. 96 Informe de Gestión 2018

3.5 DERECHOS HUMANOS



MALA PRÁCTICA: **Indra** no aporta ninguna información, a pesar de lo que establecen varios informes en relación con su contribución a los conflictos armados y a la situación de las personas migrantes, tal y como hace el Centre Delàs de Estudios por la Paz cuando dice “está suministrando las armas y otros equipamientos militares que alimentan los conflictos armados, incrementan los niveles de violencia y aumentan la inseguridad de las personas que viven allí, obligando a poblaciones enteras a huir de sus hogares buscando refugio en otros países. Además, se beneficia por partida doble del drama de la guerra y de las personas refugiadas, ya que además de producir y exportar las armas que perpetúan y escalan la violencia de los conflictos, se beneficia del acuerdo de militarización en las fronteras europeas, siendo una de las empresas que vende los equipos de seguridad y control de fronteras para evitar la entrada de las personas en busca de asilo en el territorio de la Unión Europea²⁹¹”.



MALA PRÁCTICA: **Naturgy** dice: “No se recibieron denuncias relativas a cuestiones de explotación laboral o infantil o en relación con los derechos de las comunidades locales y los derechos humanos”. En el informe de RSC -p. 15- explica en relación con el indicador que se refiere a comunicaciones en materia de ddhh que “Las materias de derechos humanos a las que hace referencia este indicador son la libertad de asociación y negociación colectiva, el respeto de los derechos de las minorías étnicas y el rechazo del trabajo infantil y, en general, cualquier forma de explotación”. En el INF dice que “Respeto a la legalidad, los derechos humanos y a los valores éticos” ha recibido 3 comunicaciones y 3 denuncias, pero no especifica exactamente sobre qué temas. (p. 101 EINF).

Esta información contradictoria no permite conocer en ningún momento cuáles han sido los motivos de las denuncias presentadas contra Naturgy. Solamente permite saber que estas no fueron relacionadas con la explotación laboral o infantil o con los derechos de las comunidades, pero no permite saber si fueron sobre cualquier otro aspecto.

Naturgy no aporta ninguna información sobre su polémica presencia en el Istmo de Tehuantepec, México²⁹²

²⁹¹ http://www.centredelas.org/images/INFORMES_i_altres_PDF/FichaIndra_CAST_DEF.pdf

[Intervención de activista antimilitarista en la junta de accionistas de INDRA](#)

[Nota de prensa - CaixaBank ha financiado empresas fabricantes de armas por un valor de 87 millones de euros](#)

https://www.porcausa.org/industriacontrolmigratorio/media/porcausa_LaIndustriaDelControlMigratorio.pdf

²⁹² <http://www.ub.edu/geocrit/Electr-y-territorio/EmilianoDiaz.pdf>

[La huella de Iberdrola y Gas Natural en el sur de México](#)



2.2.3 Comunidades locales e indígenas

Los pueblos o comunidades indígenas ostentan un nivel de protección especial en el ámbito del derecho internacional de los derechos humanos. No existe una lista exhaustiva de las poblaciones indígenas en el mundo, lo que sí existe es una definición comúnmente aceptada de este colectivo, siendo "*comunidades, pueblos y naciones indígenas los que, teniendo una continuidad histórica con las sociedades anteriores a la invasión y precoloniales que se desarrollaron en sus territorios, se consideran distintos de otros sectores de las sociedades que ahora prevalecen en esos territorios o en partes de ellos. Constituyen ahora sectores no dominantes de la sociedad y tienen la determinación de preservar, desarrollar y transmitir a futuras generaciones sus territorios ancestrales y su identidad étnica como base de su existencia continuada como pueblos, de acuerdo con sus propios patrones culturales, sus instituciones sociales y sistemas legales*"²⁹³. Esta especial consideración histórica y política les otorga a las poblaciones indígenas unos derechos especiales añadidos a los de cualquier persona y que deberán ser especialmente considerados por parte de las empresas.

Estos derechos fueron recogidos en dos documentos básicos en esta materia, la **Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas**²⁹⁴ y el **Convenio núm. 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre pueblos indígenas y tribales**²⁹⁵.

Así, las empresas que desarrollen operaciones en territorios indígenas deberán tener en cuenta la necesidad de respetar estos derechos especiales, fundamentalmente:

Artículo 10 *Los pueblos indígenas no serán desplazados por la fuerza de sus tierras o territorios. No se procederá a ningún traslado sin el consentimiento libre, previo e informado de los pueblos indígenas interesados, ni sin un acuerdo previo sobre una indemnización justa y equitativa y, siempre que sea posible, la opción del regreso.*

Artículo 26 1. *Los pueblos indígenas tienen derecho a las tierras, territorios y recursos que tradicionalmente han poseído, ocupado o utilizado o adquirido.* 2. *Los pueblos indígenas tienen derecho a poseer, utilizar, desarrollar y controlar las tierras, territorios y recursos que poseen en razón de la propiedad tradicional u otro tipo tradicional de ocupación o utilización, así como aquellos que hayan adquirido de otra forma.*

²⁹³ Documento de las Naciones Unidas E/CN.4/Sub.2/1986/7 y Add. 1 – 4, Comisión de Derechos Humanos de Naciones Unidas, José R. Martínez Cobo, Relator Especial de la Subcomisión de Prevención de Discriminaciones y Protección a las Minorías, "Estudio del problema de la discriminación contra las poblaciones indígenas", 30 de septiembre de 1983.

²⁹⁴ O A/RES/61/295, Asamblea General de Naciones Unidas, Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, 2 octubre de 2007

²⁹⁵ Organización Internacional del Trabajo (OIT), Convenio sobre Pueblos Indígenas y Tribales, C169, junio 1989

3.5 DERECHOS HUMANOS

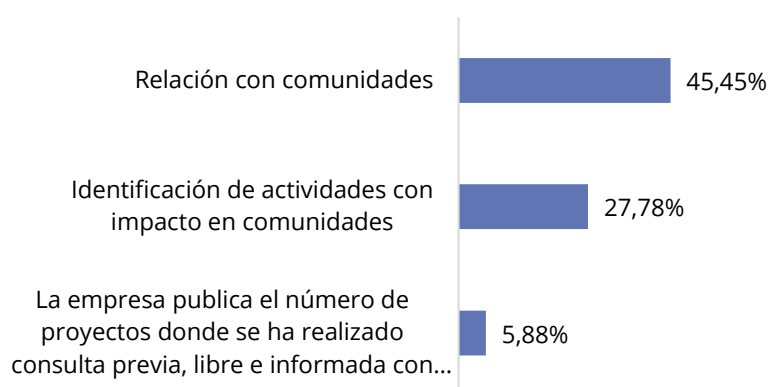


Teniendo esto en consideración, esta subdimensión hace referencia a la ubicación de la empresa en un contexto local en el que, desde antes de su implantación, debe considerar los impactos positivos y negativos que produce y tener en cuenta los intereses y necesidades legítimos de la comunidad indígena. Para ello, se considera que la empresa deberá tener una actitud de apertura, diálogo y respeto de lo local, de forma que se interese por conocer cuáles serán esos impactos y cómo tenerlos en cuenta a la hora de elaborar sus planes, contando para ello con la visión de los distintos grupos de interés.

Se considera la existencia de entornos especialmente sensibles por la existencia de pueblos indígenas y culturas especialmente vulnerables al tiempo que muy valiosas por su riqueza cultural, ambiental, etc., y en estas la empresa deberá:

- ser especialmente cuidadosa a la hora de desplegar políticas y procedimientos que permitan tener una visión de la situación
- establecer planes adecuados que permitan un desarrollo equilibrado, valorando los impactos en cultura, medioambiente, sociedad, educación, sanidad, costumbres, etc.,
- escuchar y dialogar con los interlocutores adecuados,
- establecer un mapa de riesgos y planes de acción adecuados,
- supervisar de forma activa el desarrollo y el respeto por los DDHH en la comunidad, e informar en consecuencia.

Gráfico 3.5.6. Nivel de cumplimiento de indicadores de comunidades locales y pueblos indígenas



Fuente: Elaboración propia

3.5 DERECHOS HUMANOS



DDHH.7: La empresa aporta información sobre cómo se relaciona con las comunidades en dónde opera

Son 15 las empresas que aportan algo de información sobre cómo se relacionan con las comunidades donde operan -lo hacían 11 en 2017-. Son Acciona, Aena, Arcelormittal, Caixabank, Enagás, Ende, Endesa, IAG, Iberdrola, Naturgy, Repsol, Banco Sabadell, Siemens-Gamesa, Telefónica y Técnicas Reunidas.



BUENA PRÁCTICA **Naturgy** aporta bastante información sobre la gestión de los impactos en la comunidad, Incluso detalla cuales son los principales impactos y riesgos que se evalúan antes de empezar los proyectos con implicación a las comunidades: Impacto en los derechos humanos.

- Desplazamiento o reubicación de comunidades locales
- Modificación de modos de vida tradicionales.
- Cambios en los usos tradicionales del territorio.
- Atracción de nuevas tecnologías.
- Creación de empleos cualificados y no cualificados.
- Ocupación temporal de las vías de comunicación.
- Impacto paisajístico
- Ruido.

También ofrece una lista de los proyectos en los que se están llevando a cabo estas evaluaciones, a pesar de que las acciones que se detallan para cada uno de estos proyectos tienen más que ver con acción social.



MALA PRÁCTICA: En **Amadeus** la información sobre comunidades locales se limita a un mapa del mundo donde la empresa enumera los proyectos de acción social realizados



MALA PRÁCTICA: La información que **CIE Automotive** aporta sobre relación con las comunidades donde opera es la siguiente: COMENZAMOS LA PRIMERA ALIANZA ESTRATÉGICA CORPORATIVA EN ÁMBITO SOCIAL. HITOS DE 2018: Firma de un acuerdo con Save the Children para participar en el proyecto "Caminando hacia el Futuro". Adhesión al Clúster de Impacto Social de Forética. Aumento de un 100% de las aportaciones destinadas a labores de acción social. Aumento del 13% de la participación de empleados y del 31% de beneficiarios de los programas de acción social.



MALA PRÁCTICA: Los indicadores relativos a relación con la comunidad de **MAPFRE** remiten al apartado de voluntariado corporativo y al de ODS y en ninguno se ha encontrado información que responda a este indicador. los indicadores sobre operaciones con las comunidades aparecen, a pesar de esto, verificados por KPMG.

En un gran número de casos la información sobre relación con la comunidad es equiparada por las empresas con información sobre acción social, filantropía o acciones de voluntariado corporativo. No se considera que ese sea un enfoque adecuado, puesto que a través de esa información no es posible conocer el grado de impacto -positivo y negativo- de las empresas en aquellas comunidades en donde opera.



DDHH.8. La empresa aporta información sobre la identificación/evaluación de actividades con impacto en comunidades indígenas

Este indicador no resulta de aplicación a las siguientes empresas: Acerinox, Aena, Amadeus, Cellnex, CIE Automotive, Ence, Endesa, Grifols, IAG, Inditex, Indra, Técnicas Reunidas y Viscofan, Merlín Properties e Inmobiliaria Colonial.

De las 20 empresas a las que les es de aplicación este indicador, únicamente 5 aportan algún tipo de información al respecto (Iberdrola, Repsol, BBVA, REC y Naturgy), **pero solamente 1 – Repsol- aporta el número de proyectos donde se ha realizado consulta previa, libre e informada con las comunidades.**



BUENA PRÁCTICA: **Repsol** informa en una tabla de todos aquellos emplazamientos con presencia de comunidades indígenas e indica que "Repsol desarrolla diecisiete operaciones en ocho países (Bolivia, Canadá, Colombia, Ecuador, Indonesia, Papua Nueva Guinea, Perú y Rusia) que tienen lugar o son adyacentes a los territorios de comunidades indígenas. Aporta bastante información sobre ellas, y se puede ver por la información aportada en el listado el total de actividades identificadas con incidencia en pueblos o comunidades indígenas en las que indica haber realizado consulta previa e informada.



BUENA PRÁCTICA: **BBVA** informa de que "después de un problema surgido en el proyecto Dakota Access Pipeline el banco informa en un comunicado que "Como resultado de las lecciones aprendidas en el proyecto DAPL, BBVA ha decidido aplicar un procedimiento aún más riguroso de debida diligencia en la evaluación de solicitudes de financiación de proyectos que afecten directa o indirectamente a cualquier grupo indígena, independientemente del país en que el proyecto se vaya a desarrollar, con el fin de garantizar que los posibles impactos negativos son evitados o mitigados de una forma satisfactoria. BBVA exigirá a sus potenciales clientes que proporcionen un informe externo confirmando la ausencia de conflictos relacionados con el consentimiento libre, previo e informado (FPIC, por sus siglas en inglés) como parte del proceso de debida diligencia en la financiación de proyectos". También añade que "dentro del marco de los Principios de Ecuador, BBVA promueve activamente la inclusión del consentimiento previo informado (FPIC, por sus siglas en inglés), no solo en países emergentes, sino también en proyectos de países en los que se presupone un sistema legislativo robusto que garantice la protección del medioambiente y los derechos sociales de sus habitantes".



MALA PRÁCTICA: **Bankinter** declara que sus operaciones se circunscriben al ámbito ibérico no habiéndose detectados riesgos significativos relacionados con estos aspectos. Hay que destacar que para los temas ambientales declara que su responsabilidad "no reside tanto en la gestión de los impactos directos que su actividad genera en el entorno como en la identificación de los impactos indirectos, los que se generan por la aplicación de las políticas de financiación y de inversión" mientras que para su responsabilidad con los derechos humanos no hace explícita esta misma consideración.

2.2.4 Relaciones comerciales

Una de las cuestiones que abordan los Principios Rectores y las Líneas Directrices de la OCDE, además de otras iniciativas en esta materia es que la gestión de los derechos humanos se realizará no solo en relación con las actividades directas de la compañía, sino también a través de las indirectas. Dentro de estas podrán encontrarse no solo aquellas actividades dentro de la cadena de suministro de la empresa, sino aquellos riesgos que vengan determinados por las relaciones comerciales de ésta con otros sujetos dentro del tráfico mercantil. Así lo establecen los PPRR, al especificar que el proceso de debida diligencia *"Debe abarcar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que la empresa haya provocado o contribuido a provocar a través de sus propias actividades, o que guarden relación directa con sus operaciones, productos o servicios prestados por sus relaciones comerciales"*.

La nueva Guía de la OCDE sobre debida diligencia explica que *"los departamentos encargados de las decisiones sobre nuevas relaciones de negocio deben considerar criterios relacionados con una conducta responsable antes de entrar en esas nuevas relaciones comerciales. Esto puede hacerse a través de la aplicación de procesos de pre- cualificación, criterios en la contratación o criterios de selección que cubran estas cuestiones"*²⁹⁶.

Este apartado tiene una especial importancia para el sector financiero, pues es a través de acuerdos de inversión y contratos con terceros donde se encuentran los riesgos en derechos humanos más significativos para el sector financiero, teniendo que ofrecer un especial cuidado en relación con todos aquellos proyectos en los que su inversión pueda significar la materialización de un riesgo para los derechos.

DDHH.9. La empresa pública datos sobre el número de contratos y acuerdos de inversión que incluyen cláusulas de respeto de los derechos humanos

Solamente se han encontrado **3** empresas de las 33 analizadas- Aena, Iberdrola y Repsol- que presenten información sobre el número de contratos y acuerdos de inversión que incluyen cláusulas de respeto de los derechos humanos.

Existen otras dos empresas -Bankinter y Mediaset- que dicen que no existen acuerdos que hayan incluido este tipo de cláusulas.



MALA PRÁCTICA: Ninguna empresa del sector financiero aporta información sobre el número de contratos o acuerdos de inversión que incluyen cláusulas de respeto de los derechos humanos.

²⁹⁶ OECD Due Diligence Guidance for responsible business conduct, p. 60



2.3 Cadena de suministro

La naturaleza y el alcance de los procesos de debida diligencia se verán afectados por una serie de factores, tales como el tamaño de la empresa, el contexto de sus operaciones, su modelo de negocio, o su recurso a cadenas de suministro, así como la naturaleza de sus productos y servicios. Las empresas de mayor tamaño con operaciones en muchos mercados y con diversidad de productos y servicios pueden necesitar sistemas más extensivos y formalizados que aquellas con un menor número de productos o servicios o con menor presencia internacional²⁹⁷.

Los PPRR aclaran que *"Para las empresas que cuenten con numerosas entidades en sus cadenas de valor puede resultar demasiado difícil proceder con la diligencia debida en materia de derechos humanos a nivel de cada entidad. En tal caso, las empresas deben identificar las áreas generales que presenten mayor riesgo de consecuencias negativas sobre los derechos humanos, ya sea debido al contexto operativo de ciertos proveedores o clientes, a las operaciones, los productos o los servicios de que se trate, o a otras consideraciones pertinentes, y dar prioridad a la debida diligencia en materia de derechos humanos en esas áreas. Pueden plantearse cuestiones de complicidad cuando una empresa contribuye o parece contribuir a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos causadas por otras partes"*.

Para evitar estos casos de complicidad, las empresas deberán implementar toda una serie de procesos encaminados a reducir el riesgo de vulneración indirecta de los derechos humanos. Así, deberán por ejemplo establecer criterios en la contratación de proveedores o hacer una evaluación de esos proveedores previa a la contratación, etc.

En el área de cadena de suministro se han analizado un total de 25 indicadores distribuidos en **dos subdimensiones: control de la cadena de suministro y derechos laborales fundamentales en la cadena de suministro**. La mayor puntuación se obtiene en la segunda subdimensión derechos laborales fundamentales en la cadena de suministro, con una puntuación promedio de 28,18 recibiendo la subdimensión de control de la cadena de suministro una puntuación promedio de 22,34. Es necesario señalar que el porcentaje de cumplimiento sobre transparencia en ambas subdimensiones es muy bajo, suponiendo únicamente en la subdimensión mejor puntuada un cumplimiento del 12% sobre el total.

²⁹⁷ Supra nota 7, p. 18



2.3.1 Control de la cadena de suministro

Los proveedores y subcontratistas son una parte integrante fundamental de las enormes cadenas de producción en las que se desarrollan la mayoría de los productos y servicios que consumimos o que utilizamos a diario. **Según la OIT más de 450 millones de personas en el mundo trabajan en cadenas de producción o de suministro.**

El control de las cadenas de producción es una parte fundamental del ejercicio de debida diligencia en materia de derechos humanos, ya que es a lo largo de éstas donde, en la mayoría de los casos, se producen los mayores abusos a los derechos humanos. No solo las empresas deben realizar un control sobre el respeto de los derechos humanos en sus cadenas de producción, sino en todas sus relaciones de negocio, concepto que engloba todas aquellas relaciones que una empresa realiza con terceros, incluyendo entidades en su cadena de valor y cualquier otro actor estatal o no estatal que esté directamente ligado a sus actividades, productos o servicios.

El control se desarrollará empezando ya con el establecimiento de requisitos de respeto a los derechos humanos en la elección de esos terceros, en el establecimiento de cláusulas de obligado cumplimiento, el control a través de auditorías periódicas y la creación de protocolos de actuación para el caso de que se encuentre alguna irregularidad en relación con esas terceras partes comerciales. Tal y como establecen los Principios Rectores, *“[s]i una empresa no ha contribuido a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos pero esas consecuencias guardan relación directa con las operaciones, productos o servicios prestados por otra entidad con la que mantiene relaciones comerciales, la situación es más compleja. Entre los factores que determinan la elección de las medidas adecuadas en situaciones de este tipo figuran la influencia de la empresa sobre la entidad en cuestión, la importancia de esa relación comercial para la empresa, la gravedad de la infracción y la posibilidad de que la ruptura de su relación con la entidad en cuestión provoque en sí misma consecuencias negativas sobre los derechos humanos”.*

3.5 DERECHOS HUMANOS



DDHH.10. La empresa aporta información sobre los criterios de derechos humanos utilizados en la contratación de proveedores

Se ha encontrado que son solamente **9 las empresas que aportan información explícita sobre la existencia de cláusulas contractuales en los contratos con sus proveedores** que incluyen aspectos relacionados con los derechos humanos. Eran 2 las que lo hacían en el ejercicio 2017. Este año se trata de Aena, Bankinter, Enagás, Endesa, Iberdrola, Inditex, Mediaset, BBVA y Telefónica.



BUENA PRÁCTICA: **Mediaset** introduce cláusulas en sus contratos que garantizan un comportamiento empresarial responsable en toda su cadena de valor, de manera que todas las empresas colaboradoras asumen el compromiso de actuar de forma ética y responsable.

Entre otros, se apela al respeto a los derechos laborales y sindicales de sus trabajadores, a no utilizar mano de obra infantil, a rechazar cualquier clase de trabajo forzoso, prohibir cualquier tipo de discriminación, cumplir con la legislación en materia de prevención de riesgos laborales, velar por la seguridad de sus trabajadores en el ejercicio de sus obligaciones profesionales o prohibir expresamente cualquier comportamiento que implique corrupción, soborno o extorsión. Además, se les solicita una declaración de respetar la legislación ambiental, así como de fomentar el uso eficiente de los recursos naturales limitados.



BUENA PRÁCTICA: Entre los criterios mínimos de contratación de proveedores de **Telefónica** están: seguridad y salud, gestión y reducción de sustancias peligrosas, privacidad y protección de la información, trato justo de los empleados, libertad de asociación, tolerancia 0 al trabajo forzado, igualdad de género y no discriminación, cero minerales de conflicto y cero tolerancia al trabajo infantil.



MALA PRÁCTICA: **Naturgy** hace un enfoque erróneo de los impactos a través de la cadena de suministro, ya que establece que "Los riesgos para la compañía se extienden más allá de donde termina su actividad, pues puede verse gravemente impactada por un desempeño inadecuado de sus proveedores y contratistas en materia de medio ambiente, seguridad y salud, derechos humanos, prácticas laborales o corrupción".



MALA PRÁCTICA. Desde el punto de vista de la cadena de suministro, según **Amadeus** su actividad "está relacionada con el procesamiento de transacciones a través de Internet y el desarrollo tecnológico. En este sentido, la exposición de Amadeus a terceros proveedores que puedan no cumplir los requisitos sociales o ambientales mínimos es baja y ese es un motivo principal por el cual la información externa que reportamos es limitada. A pesar de contar con cerca de 10.000 proveedores, nuestros 50 proveedores principales representan en torno al 51% de nuestro gasto total en proveedores externos, lo que facilita nuestro control y el acceso a la información en la cadena de suministro". A pesar de que el resto de los proveedores representan el 49% del gasto, Amadeus dice que su exposición a riesgos en la cadena de suministro es baja

DDHH.11. La empresa informa de que realiza una evaluación de riesgos previa a la contratación de nuevos proveedores

De la evaluación de la información aportada por las empresas se desprende que **únicamente 13 aportan información sobre este tipo de evaluaciones previas a la contratación** (Iberdrola, REC, Bankia, Inditex, Viscofan, Acciona, Endesa, Naturgy y Enagás, Amadeus, Ence, Repsol, Telefónica).



BUENA PRÁCTICA: **Amadeus** indica que antes de la contratación realiza unos cuestionarios sobre una serie de cuestiones que incluye: Asegurarse de que los proveedores respetan la legislación en materia de discriminación.

Asegurarse de que los proveedores respetan y cumplen todas las leyes y normativas en materia de trabajo infantil.

Asegurarse de que los proveedores contraten, empleen, formen y faciliten la promoción del personal con independencia de su raza, color, sexo, discapacidad, orientación sexual, estado civil, religión, ideología política, nacionalidad u origen social. Si los proveedores responden de forma incorrecta, no pueden avanzar en el proceso y Amadeus no podría trabajar con ellos.

BUENA PRÁCTICA: **Telefónica** indica que realiza "Una primera valoración del posible nivel de riesgo, basándonos en cinco aspectos generales, así como en los correspondientes de sostenibilidad recogidos en nuestros criterios mínimos de Negocio Responsable". Aspectos generales incluye, entre otros:

- » Naturaleza de la actividad.
- » Localización geográfica.



Y dentro de los Aspectos de riesgo:

- » Condiciones laborales.
- » Seguridad y salud.
- » Medioambientales.
- » Derechos humanos (trabajo infantil/forzado).
- » Minerales de zonas en conflicto.
- » Privacidad y protección de datos.
- » Promesa cliente.



MALA PRÁCTICA: **Mediaset** reconoce que no lleva a cabo un análisis formal de sus proveedores en materia de prácticas laborales, derechos humanos, impactos sociales o desempeño ambiental

3.5 DERECHOS HUMANOS

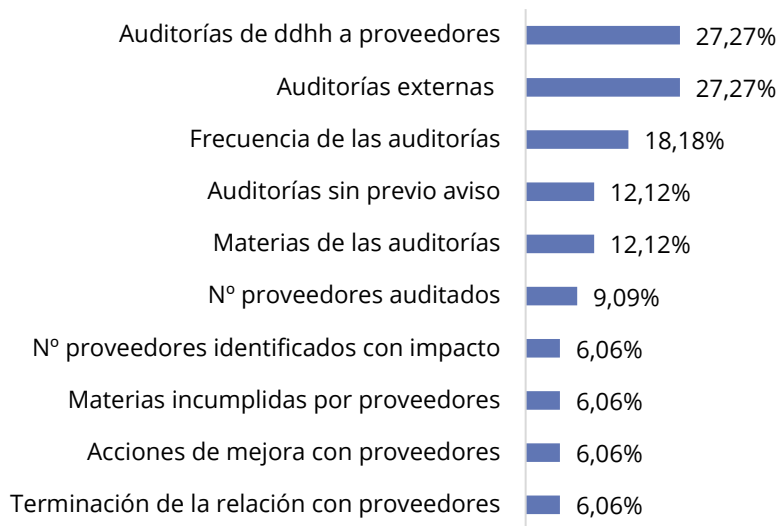


DDHH.12. La empresa aporta información sobre la realización de auditorías de derechos humanos a sus proveedores

Son 9 las empresas que indican haber realizado auditorías en materia de derechos humanos a sus proveedores (REC, Inditex, Acciona, Endesa, IAG, Iberdrola, Repsol, Caixabank y Telefónica).

Solamente 9 de las empresas del IBEX 35 indican haber realizado auditorías en materia de derechos humanos a sus proveedores.

Gráfico 3.5.7. Nivel de cumplimiento de indicadores sobre auditorías de derechos humanos



Fuente: Elaboración propia

BUENA PRÁCTICA: **Acciona** es consciente del deber de identificar, prevenir, mitigar y responder del impacto negativo de sus actividades sobre los derechos humanos, y por tanto, de realizar la debida diligencia a sus proveedores. En 2018, la compañía ha evaluado a 22.998 empresas en DDHH, una evaluación basada en la variable RC y Sostenibilidad del Mapa de Riesgo.

ACCIONA establece diferentes mecanismos que ayudan prevenir y controlar el riesgo de vulneración de los DDHH:



- Auto Declaración Responsable del Proveedor, que incluye, entre otros, Los Principios Éticos para Proveedores, Contratistas y Colaboradores.
- Cuestionario RC y Sostenibilidad. Los proveedores responden a las preguntas de estándares internacionales. Si la respuesta es negativa, impacta en el Mapa de Riesgo e impide la homologación del proveedor y, tras verificar la información, se podría poner en marcha el proceso de auditoría.
- Índices Maplecroft. A través de estos índices se analiza la variable "Riesgo País", y en concreto, cuestiones relacionadas con el trabajo infantil, la libertad de asociación y la negociación colectiva, el trabajo forzoso, una jornada laboral digna, un salario mínimo justo y las prácticas discriminatorias. Se identifican los países en los que estos derechos son más

3.5 DERECHOS HUMANOS



vulnerables, y los que obtienen peor puntuación son considerados de riesgo alto. Después el Procedimiento de Homologación obliga a auditar a proveedores críticos de estas jurisdicciones, conocidos como “MACS” (por sus siglas en inglés “Mandatory to be Audited Critical Suppliers” o bien “Proveedores Críticos Obligatoriamente a Auditar” (en español).

- Procesos de auditoría. Verificación in situ del correcto cumplimiento en la gestión de los Derechos Humanos en la cadena de suministro.

En 2018 se aprobó la revisión de la guía de ACCIONA Infraestructuras, elevada a norma: Standard on migrant workers welfare: recruitment, employment and accommodation in GCC countries. El objetivo de esta Norma es conseguir y mantener una cadena de suministro completamente alineada con las políticas de ACCIONA cuando trabaja en países donde los requisitos legales sociales y laborales están al margen de los estándares.

De estas 9 **únicamente 4** (IAG, Inditex REC y Acciona) informan de que esas auditorías son realizadas por **entidades externas, solo 3** (REC, Acciona y Telefónica) indican la **frecuencia** con la que realizan las auditorías, solo **2** indican que las auditorías se realizan **sin previo aviso** (Inditex y Telefónica).

Solamente **9** empresas indican el **número de proveedores auditados** en materia de derechos humanos (Endesa, IAG, Inditex, Iberdrola, REC, Repsol, Caixabank, Telefónica, Acciona).

De entre las **9** que aportan el número de proveedores auditados, **son 4** las que informan sobre el **número de proveedores identificados** por sus impactos negativos actuales o potenciales (Inditex, Acciona, Iberdrola, Caixabank) sin embargo, solamente **2** informan sobre cuáles han sido los **incumplimientos detectados en esos proveedores** (Inditex, IAG). El número aumenta a **2** en relación con aquellas que informan sobre el número de proveedores con quienes se realizaron acciones de mejora (Inditex, REC) y también únicamente **2** informan sobre aquellos proveedores con quienes se terminó la relación. Inditex señala que 50 proveedores fueron descartados después de la auditoría y Repsol que no hubo ninguna rescisión de contrato por estos motivos en 2018.



MALA PRÁCTICA: **Ninguna empresa** aporta información sobre todos los extremos arriba explicados, de forma que proporcione una información que permita conocer realmente la gestión y eficacia de las auditorías de derechos humanos en sus proveedores.



BUENA PRÁCTICA: **Inditex** es la empresa que más información aporta en materia de auditorías de derechos humanos a sus proveedores. Informa sobre la realización de auditorías externas, y sin previo aviso, aporta información sobre las materias de esas auditorías, el número de proveedores que han sido auditados, el número de proveedores identificados por sus impactos negativos informa sobre cuáles son las materias o derechos que incumplen los proveedores, el número de proveedores con quienes se realizaron acciones de mejora y el número de proveedores con quienes se terminó la relación a causa de los incumplimientos.

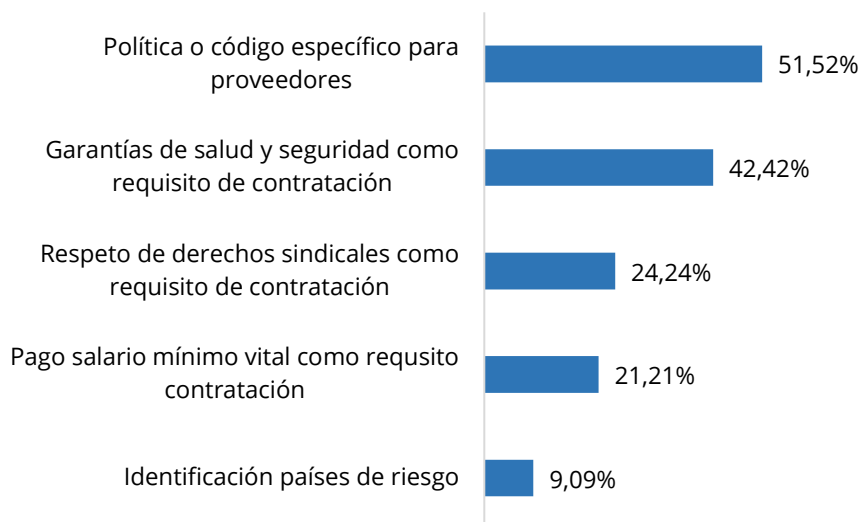


MALA PRÁCTICA: Son 23 las empresas que no aportan ningún tipo de información en relación con la realización de auditorías en materia de derechos humanos. Muchas de estas empresas tienen presencia a través de sus cadenas de suministro en países de alto riesgo para los derechos humanos.

2.3.2 Derechos laborales fundamentales en la cadena de suministro

Es importante que la empresa no solo vele por el respeto de los derechos laborales de sus propios empleados sino también de aquellas personas que desempeñan su labor en su cadena de suministro, para eso la **empresa tratará de contratar con proveedores que garanticen a sus trabajadores y trabajadoras el respeto de los estándares mínimos de protección laboral reconocidos internacionalmente**. Con ese fin, la empresa podrá establecer criterios específicos para la contratación relacionados con el cumplimiento de dichos estándares.

Gráfico 3.5.8. Nivel de cumplimiento de indicadores de derechos laborales en la cadena de suministro



Fuente: Elaboración propia



DDHH.13. La empresa cuenta con una política o código específico para proveedores

Son **17** las empresas del IBEX 35 que ostentan **un código o política pública y específica para proveedores**. Estas empresas son Arcelormittal, Inditex, Acciona, Siemens- Gamesa, Iberdrola, REC, Repsol, Naturgy, Banco Sabadell, Banco Santander, BBVA, Bankia, Bankinter, IAG, Indra, CIE Automotive, Melià Hotels y Telefónica.

DDHH.14. Informa sobre requisitos de respeto de los derechos laborales para la contratación de proveedores

Son únicamente **7** las empresas que componen el IBEX 35 que establecen que **el pago del salario mínimo vital** se encuentra entre los **requisitos para la contratación de proveedores** (Acciona, Inditex, Endesa, REC; Aena, Siemens- Gamesa y Telefónica).



BUENA PRÁCTICA: **Inditex** establece que los fabricantes y proveedores deberán garantizar que el salario liquidado a sus trabajadores sea, al menos, igual al mínimo legal o al establecido por convenio, si éste es superior. En cualquier caso, el mencionado salario deberá ser siempre suficiente para cubrir, al menos, las necesidades básicas y aquellas otras que pudieran ser consideradas necesidades adicionales razonables de los trabajadores y sus familias.

Los fabricantes y proveedores no realizarán retenciones y/ o deducciones en los salarios de los trabajadores por motivos disciplinarios ni por ninguna otra causa distinta de las establecidas en la legislación aplicable, sin su expresa autorización. Asimismo, proporcionarán a sus trabajadores: en el momento de su contratación, información comprensible y por escrito sobre sus condiciones salariales y en el momento de la liquidación periódica del salario, información sobre sus particularidades.

Los fabricantes y proveedores garantizarán que los salarios y demás prestaciones o beneficios sean liquidados en tiempo y forma de acuerdo con la legislación aplicable y, en concreto, que los pagos se realicen de la manera más conveniente para los trabajadores.



MALA PRÁCTICA: **Repsol, ACS, BBVA, Naturgy, Banco Santander** establecen en sus respectivos códigos de compras o para proveedores que estos deberán cumplir con el pago de un salario mínimo vital, sin embargo, en todos los casos estos códigos no se establecen como de obligado cumplimiento, sino únicamente como unas pautas o estándar que se aconseja o que sería deseable que los proveedores cumplieren.

El número se duplica a **14** cuando se refiere a la información sobre la existencia de **requisitos en la contratación referidos a estándares de salud y seguridad** (Acciona, BBVA, Enagás, Ence, Endesa, Iberdrola, Inditex, Indra, Mediaset, Naturgy, REC, Siemens- Gamesa, Telefónica y Viscofan).

3.5 DERECHOS HUMANOS



BUENA PRÁCTICA: Algunas de las cláusulas incluidas en los pliegos de condiciones y en el modelo contractual de **BBVA** con sus proveedores están referidas al cumplimiento con la legislación laboral, seguridad y salud laboral.

BUENA PRÁCTICA. Todos los fabricantes y proveedores de **Inditex** (centros de producción ajenos a su propiedad) se adherirán íntegramente a estos compromisos y promoverán su responsabilidad para asegurar que se cumplan los estándares contemplados en el presente Código (que incluye Seguridad e Higiene).

Los fabricantes y proveedores proporcionarán a sus empleados un lugar de trabajo seguro y saludable, garantizando unas condiciones mínimas de luz, ventilación, higiene, protección contra el fuego, medidas de seguridad y acceso a agua potable.



Los trabajadores deberán disponer de aseos limpios y con agua potable. Cuando las condiciones lo requieran, deberán proporcionarse instalaciones para conservación de los alimentos. Los dormitorios, en caso de proporcionarse, serán higiénicos y seguros.

Los fabricantes y proveedores adoptarán las medidas necesarias para prevenir accidentes y daños para la salud de los trabajadores, minimizando, en la medida de lo posible, los riesgos inherentes al trabajo.

Los aspectos relacionados con las prácticas laborales se desarrollarán por el Convenio 111 de la OIT.



MALA PRÁCTICA: Para **Acerinox** los requisitos de contratación en materia laboral es que el proveedor cumpla con sus obligaciones en materia tributaria y de Seguridad Social, sin mayor especificación.

Muchas empresas establecen el cumplimiento de los estándares de salud y seguridad laboral en sus códigos de proveedores o políticas de compras, pero estos no tienen la naturaleza de criterios de contratación.

En relación con aquellos criterios para la contratación de proveedores que contemplen la **obligación de respetar los derechos sindicales de los trabajadores del proveedor**, únicamente **8** empresas aportan esta información de manera clara. Son Acciona, Endesa, Iberdrola, Inditex, Mediaset, Siemens-Gameasa, Telefónica y REC.



BUENA PRÁCTICA: **Inditex** establece que “Los fabricantes y proveedores garantizarán a sus trabajadores, sin excepción, los derechos de asociación, afiliación y negociación colectiva, sin que de su ejercicio se puedan derivar represalias, y no ofrecerán remuneración o pago de ningún tipo a los empleados con el fin de entorpecer el ejercicio de tales derechos. Asimismo, adoptarán una actitud abierta y de colaboración hacia las actividades de los sindicatos.

Los representantes de los trabajadores estarán protegidos contra cualquier tipo de discriminación y podrán desempeñar libremente sus funciones como representantes en su lugar de trabajo.

Cuando los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva estén restringidos por ley, deberán diseñarse cauces adecuados que garanticen su razonable e independiente ejercicio”. Lo establece dentro de su Código de proveedores que actúa como criterio de contratación.

3.5 DERECHOS HUMANOS



Es importante que, en el ejercicio de identificación de los riesgos de la empresa, esta tenga en cuenta los riesgos a los que se enfrenta por su presencia internacional, teniendo que valorar que existen países de riesgo extremo y alto en materia de derechos humanos. El nivel de riesgo en materia de derechos humanos vendrá determinado por la estabilidad política e institucional, por la existencia de conflictos, situaciones de inestabilidad social, etc. En cualquier caso, la empresa tendrá que ser consciente del nivel de riesgo de aquellos países en los que opera, para tratar de minimizar los posibles impactos que su presencia allí pueda suponer para los derechos de los habitantes.

DDHH.15. La empresa indica los países de riesgo de derechos humanos en los que opera

El nivel de riesgo de un país vendrá determinado y podrá variar entre diferentes áreas, pudiendo ser la exposición al riesgo más elevada en algunos aspectos que en otros.

El resultado del presente análisis refleja que son únicamente **3 las empresas que aportan información sobre su presencia en países de riesgo de vulneración de derechos humanos**, aunque 1 lo detalla únicamente en relación con países de riesgo de trabajo esclavo. Se trata de Iberdrola, Acciona e IAG.



BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola** indica que "fruto del contraste entre países de riesgo por la no ratificación de convenios internacionales y de la presencia de centros de producción en esos países, resulta el hecho de que Brasil y México hayan sido identificados como países considerados de riesgo de conculcación de estos derechos. Además, explica que Fruto de este análisis también Estados Unidos y Canadá podrían ser considerados países de riesgo, por no ratificar o adherirse todavía a varios de los convenios laborales indicados. Sin embargo, dadas las características sociopolíticas de estos dos países, y teniendo en cuenta los procedimientos internos definidos por la filial Avangrid, Iberdrola considera que no existe riesgo de conculcación de estos derechos para los trabajadores del grupo.

A pesar de estos datos, según el Índice de Maplecroft sobre Riesgo en Vulneración de los Derechos Humanos del año 2016, se puede concluir que las empresas del IBEX 35 operan o tienen presencia en **14 países considerados de riesgo extremo y 23 de las 35 empresas están en al menos uno de estos territorios.**



2.4 Mecanismo de Remedio

Las vulneraciones a derechos humanos por parte de empresas pueden producirse mediante una triple vertiente.

La empresa puede de manera directa haber provocado el abuso, el daño puede haber sido causado no a través de la provocación directa por la empresa sino a través de otra, pero con la contribución de la primera, o puede ocurrir que la empresa no haya provocado ni haya contribuido a provocar el daño, pero que el daño guarde una relación directa con operaciones, productos o servicios prestados por una relación comercial suya. En este caso, la responsabilidad de respetar los derechos humanos no exige que la empresa misma deba reparar los daños, aunque puede desempeñar un papel en el proceso de reparación a través de la influencia que pueda ejercer sobre esa parte que sí ha ocasionado el perjuicio y con la que la empresa tiene una relación de negocio.

En todos los demás casos la empresa tendrá que remediar o reparar el daño causado mediante cualquiera de los modos de reparación establecidos en derecho (compensación, restitución, reparación, compromiso de no repetición...).²⁹⁸

Solamente 3 empresas publican información sobre la existencia de mecanismos específicos de reparación en materia de derechos humanos.

Además de la obligación de reparar, las empresas deben garantizar la existencia de mecanismos de reclamación eficaces para el caso de posibles vulneraciones de DDHH tanto cometidas de forma directa por la empresa como indirecta (a través operaciones comerciales), se trata de **canales de denuncia en materia de derechos humanos**. Se trata de mecanismos de acceso o de reparación en materia de DDHH (no en relación con código ético, no mecanismos abiertos solo a trabajadores no mecanismos de queja o reclamaciones en materias diferentes a los DDHH).

Las empresas deben estar preparadas por lo tanto para comunicar exteriormente las medidas que toman para hacer frente a consecuencias negativas sobre los DDHH que hayan provocado o contribuido a provocar, sobre todo cuando los afectados o sus representantes planteen sus inquietudes. Las empresas cuyas operaciones o contextos operacionales implican graves riesgos de impacto sobre los derechos humanos deberían informar oficialmente de las medidas que toman al respecto.

²⁹⁸ <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/RemedyAndReparation.aspx>

3.5 DERECHOS HUMANOS



DDHH.16. La empresa cuenta con mecanismos específicos de reparación en materia de derechos humanos

Solamente **3** empresas publican **información sobre la existencia de mecanismos específicos de reparación en materia de derechos humanos**. Se trata de Repsol, Telefónica y Endesa.

El número tan bajo enfrenta las exigencias de la actual legislación mercantil, que solicita de las empresas que estas publiquen información sobre las medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.

En los tres casos los mecanismos están abiertos para recibir quejas tanto por parte del propio personal como de terceros ajenos a la empresa, pero que se puedan haber visto afectados por las actividades de esta.

En ninguno de los casos existe información pública suficiente para conocer el funcionamiento del mecanismo (qué tipo de reclamaciones se pueden plantear, cuál es el procedimiento, etc.) Y únicamente Endesa indica quien es el órgano encargado.

Las tres empresas presentan el número de quejas recibidas relacionadas con los derechos humanos, aclarando en el caso de Telefónica que *"En el 2018 no se ha recibido ninguna queja específica de impacto en esta materia. Tampoco se ha recibido una reclamación de impacto en DD.HH. derivadas de las 21 reclamaciones recibidas y analizadas sobre obra civil y que podían haber supuesto un impacto potencial en este ámbito"*.

En el caso de Repsol, a pesar de que la empresa informa detalladamente sobre las reclamaciones recibidas en 2018 relacionadas con los derechos humanos, no informa sobre las que fueron recibidas a través del mecanismo operacional específico para estos casos, sino de las recibidas a través de canales de denuncia genéricos.

En el caso de las otras dos empresas, sí informan sobre las materias específicas sobre las que versaban las reclamaciones recogidas a través de los mecanismos específicos y, aunque de manera general informan sobre tratamiento que recibieron dichas reclamaciones.



Repsol informa de que cuenta con mecanismos de reclamación a nivel operativo que permiten *"Atender de forma ágil y temprana las reclamaciones, preocupaciones e inquietudes de las comunidades del entorno de los proyectos y activos (la mayor parte de las veces producidas por impactos operativos) es una de las prioridades de la Compañía que, además, ayuda a anticipar y responder a impactos potenciales de las actividades en el área de influencia y por tanto a prevenir impactos en los derechos humanos y futuros conflictos. La naturaleza de estos mecanismos es particular y única en cada contexto. Se diseñan sobre la base de una participación informada y ser legítimos, accesibles, transparentes, compatibles con los derechos humanos, basados en el diálogo"*.

No informa sin embargo del número de mecanismos de los que dispone o de dónde han sido implementados.



3. Requerimientos exigidos por la Ley 11/2018 en materia de derechos humanos.

La nueva ley sobre información no financiera y diversidad incluye obligaciones de información en materia de derechos humanos. La ley establece ya en su preámbulo que “[e]n relación con los derechos humanos, el estado de información no financiera podría incluir información sobre la prevención de las violaciones de los derechos humanos y en su caso, sobre las medidas para mitigar, gestionar y reparar los posibles abusos cometidos”.

En su articulado la ley concreta que “[e]l estado de información no financiera consolidado incluirá la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del grupo, y el impacto de su actividad respecto, al menos, (...) al respeto de los derechos humanos”. Y después termina de precisar las obligaciones de información al establecer que la empresa deberá incluir:

- e) Una descripción de las políticas que aplica el grupo (...) que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.
- f) Los resultados de esas políticas,
- g) Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.
- h) Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad.

Y termina la ley exigiendo el siguiente detalle en relación con la gestión de los derechos humanos por parte de la empresa. Así:

- “Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos;
- prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;
- denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;
- promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de

3.5 DERECHOS HUMANOS



asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil”.

Se tratan además en esta área las exigencias de información sobre aspectos de relación con comunidades locales. En concreto la norma obliga a proporcionar información sobre

- “el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos; las acciones de asociación o patrocinio”.

Los aspectos de derechos humanos requeridos por la Ley 11/2018 reciben un cumplimiento porcentual **del 23,10%**.

Se pueden distinguir entre el cumplimiento de aquellos indicadores que la ley establece de manera general y común para todas las áreas cubiertas por la norma (artículo primero, dos, letras a) a e), y aquellos otros que de forma específica la norma solicita sobre información relativa al respeto de los derechos humanos. Para entender que tipo de información debería aportar la empresa en relación con estos aspectos, se ha tenido en cuenta como referencia la Guía de la OCDE sobre debida diligencia para una conducta empresarial responsable.

Política y procedimientos de debida diligencia.

En relación con la primera de las categorías, destacan los aspectos sobre las **políticas aplicadas por el grupo en relación con la gestión de los derechos humanos** (un 56,25% de las empresas cuentan con estas políticas e informan al menos sobre su existencia en el Estado de Información no Financiera).

La Ley 11/ 2018 sobre información no financiera establece que aquellas empresas que no cuenten con una política en relación con el área concreta “ofrecerá una explicación clara y motivada al respecto”. Pues bien, de las 12 empresas que no cuentan con una política específica en materia de derechos humanos, únicamente **2** empresas – Ence y Telefónica- ofrecen una explicación al respecto.

Sobre los **procedimientos de diligencia** debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos en materia de derechos humanos, solamente un 37,50% de las empresas presenta información significativa que permita realmente conocer cuáles son los procesos que se están empleando para evitar posibles vulneraciones de derechos humanos. En este aspecto, las empresas del sector **del Petróleo y gas** son las que **más información proporcionan** con un promedio del 66,67%, mientras que el peor es el de **servicios de consumo**, donde **ninguna de las empresas del grupo informa**

3.5 DERECHOS HUMANOS



verdaderamente sobre mecanismos que permitan conocer cómo la empresa identifica, previene, evalúa y atenúa posibles riesgos e impactos.

Se entiende que para cumplir con este requerimiento la empresa debe informar sobre cuáles son los procedimientos internos que aplica con el fin de evitar, prevenir y atenuar posibles riesgos e impactos, dando información específica sobre sus operaciones y por país. En ningún momento se considera que la información sobre cumplimientos de código de conducta o sobre funcionamiento de canales de denuncia pueda ser tenida en cuenta a efectos de cumplimiento de este indicador. En consonancia con lo establecido en los indicadores GRI equivalentes y con las recomendaciones contenidas en estándares como la Guía de Debita Diligencia de la OCDE, la empresa deberá aportar información sobre *“las medidas adoptadas para integrar la conducta empresarial responsable en las políticas y sistemas de gestión, las áreas de riesgo significativo identificadas por la empresa, los impactos o riesgos negativos significativos que se han identificado, priorizado y evaluado, así como los criterios de priorización, las medidas adoptadas para prevenir o mitigar esos riesgos, incluyendo, cuando sea posible, los plazos y puntos de referencia estimados para el mejoramiento y sus resultados, las medidas para realizar un seguimiento de la implementación y los resultados y las previsiones adoptadas por la empresa para reparar o colaborar en la reparación”²⁹⁹*.

En cuanto a los **procedimientos de verificación y control, información también solicitada por la Ley 11/2018, solamente un 18,75% de las empresas presentan información que pueda responder a lo exigido por la Guía sobre Debita Diligencia de la OCDE**, entre otras cosas información sobre la realización periódica de revisiones de auditorías internas o externas, evaluaciones de las relaciones comerciales, sobre cómo están involucrando a los titulares de derechos afectados, información sobre revisiones periódicas de iniciativas sectoriales o *multistakeholder* o sobre aquellos impactos o riesgos negativos que puedan haberse pasado por alto en los procesos anteriores de debida diligencia e incluirlos en el futuro. En este sentido solamente 5 empresas aportan algún tipo de información similar en sus Estados de Información no Financiera.

Indica la norma española que las empresas deben proporcionar información sobre los **resultados de los procedimientos de debida diligencia aplicados**, aunque únicamente 6 empresas lo hacen.

²⁹⁹ Guía de debida diligencia de la OCDE para una conducta empresarial responsable, 37

3.5 DERECHOS HUMANOS



Tabla 3.5.2. Número y porcentaje de empresas que informan sobre política y sistemas de debida diligencia en derechos humanos

TEMÁTICA	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
POLITICA Y DEBIDA DILIGENCIA	La empresa cuenta con una política específica en materia de derechos humanos	18	56,25%
	En caso de que la empresa no cuente con una política, aporta una explicación clara y motivada al respecto de por qué no	2	25,00%
	Procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos	12	37,50%
	Procedimientos de verificación y control.	6	18,75%
	Resultados de los procedimientos de debida diligencia aplicados	6	18,75%

Fuente: Elaboración propia

Riesgos de derechos humanos.

La ley 11/2018 también solicita a las empresas información sobre **los principales riesgos relacionados con los derechos humanos vinculados a las actividades del grupo**. Solamente un 31,25% de las empresas obligadas reporta esta información en su EINF, siendo los sectores con más empresas que reportan el de Petróleo y Energía (66,67%), Servicios de Consumo (50%) y Tecnología y Comunicación (50%). **Ninguna empresa del sector de servicios financieros aporta esta información**, tampoco lo hace ninguna empresa del sector bienes de consumo.

La ley indica que en esa identificación de riesgos se incluyan los **riesgos derivados de las relaciones comerciales, productos o servicios**, pero solamente 5 empresas del total de 32 obligadas presentan esta información en sus EINF. Igualmente, la norma indica la necesidad de que las empresas indiquen **cómo han gestionado dichos riesgos**, pero solamente **6 empresas lo hacen**. Una de las cuestiones que las empresas deberían reportar en relación con la gestión de riesgos es la priorización, es decir, deberían establecer cuáles son aquellos riesgos que por su gravedad o proximidad temporal deberían de recibir una especial atención, o informar sobre las diferencias en la gestión de aquellos riesgos que son propios y de los que provienen de sus relaciones comerciales, productos o servicios. Igualmente debería informar, tal y como indica la norma mercantil, sobre **los principales riesgos a corto, medio y largo plazo**, pero **ninguna empresa lo hace**.

Un escaso 18,75% de las empresas explica los procedimientos utilizados para detectar y evaluar los riesgos de acuerdo con los marcos nacionales. Además, la ley 11/2018 también indica que

3.5 DERECHOS HUMANOS



las empresas deben incluir información sobre los impactos que se hayan detectado, pero solamente 4 empresas lo hacen. Ninguna de estas empresas pertenece al sector de Servicios Financieros o a los de Bienes de Consumo o Servicios de Consumo.

Tabla 3.5.3. Número y porcentaje de empresas que informan sobre riesgos de derechos humanos.

TEMÁTICA	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
RIESGOS DE DERECHOS HUMANOS	Principales riesgos relacionados con los derechos humanos vinculados a las actividades del grupo	10	31,25%
	Riesgos derivados de sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en los ddhh.	5	15,63%
	Cómo el grupo gestiona dichos riesgos	6	18,75%
	Procedimientos utilizados para detectar y evaluar los riesgos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia	6	18,75%
	Impactos que se hayan detectado,	4	12,50%
	Desglose de los riesgos detectados a corto, medio y largo plazo	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Relación con las comunidades.

Respecto a las cuestiones relacionadas con las comunidades locales en las que las empresas operan, se encuentra algo más de información que en relación con las cuestiones anteriormente analizadas. Así, suponen un 43,75% las empresas que informan sobre las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.

La ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad requiere a las empresas obligadas que aporten **información sobre el impacto que sus actividades generan en el empleo y en el desarrollo local de las zonas donde operan.**

3.5 DERECHOS HUMANOS



En relación con esto el estándar de Global Reporting Initiative, al que la propia ley remite a las empresas para que expresen la información según los términos aquí requeridos, establece que las empresas deberán reportar el porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, los análisis de impacto y/ o los programas de desarrollo, incluyendo por ejemplo el uso de análisis de impacto social, incluyendo impacto de género, análisis de impacto ambiental, información sobre los resultados de los análisis, los programas de desarrollo local basados en las necesidades locales, la participación de los grupos de interés, entre otras cosas.

Por lo tanto, se considera que solamente **5 empresas proporcionan en su EINF información relevante** sobre este aspecto y son también solamente **7** las que reportan sobre el **impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio**, teniendo en cuenta los requisitos planteados por el indicador GRI equivalente 413-2.

Se ha encontrado que muchas empresas aportan para responder a estos indicadores información sobre actividades de acción social o filantropía, aspectos que quedan fuera de la información considerada relevante para esta materia.

Tabla 3.5.4. Número y porcentaje de empresas que informan sobre relación con las comunidades.

TEMÁTICA	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
RELACIÓN CON COMUNIDADES	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	14	43,75%
	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	5	15,63%
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	7	21,88%

3.5 DERECHOS HUMANOS



Subcontratación y proveedores.

Son las empresas del sector del Petróleo y Energía las que más reportan sobre las **auditorías de derechos humanos llevadas a cabo en proveedores** (4 de las 6 empresas del sector informan sobre este aspecto). No sucede así con los sectores de la construcción o el de servicios de consumo, en donde ninguna empresa reporta en sus EINF sobre auditorías de derechos humanos llevadas a cabo a proveedores.

Del total de 6 empresas que sí que presentan esta información, únicamente 1 aporta **datos comparativos** al menos con el año anterior, tal y como indica la ley al establecer que los indicadores deben de atender a la comparabilidad en el tiempo. Son 6 las que informan sobre los **resultados de las auditorías** de derechos humanos a proveedores.

En relación con la gestión de la cadena de suministro, la ley exige datos sobre la **inclusión de cuestiones sociales en las políticas de compras de las empresas**, un total de 13 empresas aportan esta información en sus EINF, el número desciende a 7 que reportan sobre **inclusión en sus políticas de compras de cuestiones de igualdad de género**.

Destaca negativamente que en el caso de Acerinox, Cellnex e Indra incluyen este indicador en su tabla de indicadores reportados, sin embargo, en los tres casos al consultar las páginas referenciadas en relación con esta información, no se encuentra ninguna información que pueda dar respuesta a esta exigencia.

En otros casos la información que se proporciona está referida con el tratamiento de la igualdad dentro de la empresa, pero no en la relación con la cadena de suministro o subcontratación, tal y como exige la ley al mencionar las políticas de compras.

Un total de 20 informan en sus EINF sobre la **consideración de la responsabilidad social en sus relaciones con proveedores** y subcontratistas.

3.5 DERECHOS HUMANOS



Tabla 3.5.5. Número y porcentaje de empresas que informan sobre subcontratación y proveedores.

TEMÁTICA	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES	Auditorías de derechos humanos a proveedores	6	18,75%
	La empresa aporta datos comparativos, al menos con el año anterior	1	3,13%
	Inclusión en sus políticas de compras de cuestiones sociales	13	40,63%
	Inclusión en sus políticas de compras de cuestiones de igualdad de género	7	21,88%
	Consideración de la responsabilidad social en sus relaciones con proveedor y subcontratistas	20	62,50%
	Sistemas de supervisión de proveedores en materia de derechos humanos	10	31,25%
	Resultados de las auditorías	6	18,75%

Fuente: Elaboración propia

Denuncias y reparación.

Ninguna empresa aporta información sobre denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos, a pesar de haberse encontrado a través de fuentes externas la existencia de casos en relación con al menos 8 empresas. Algunas empresas se limitan a declarar la inexistencia de denuncias judiciales durante el ejercicio, a pesar de que la ley no delimita el tipo de denuncias a estas, permitiendo por parto que se incluyan denuncias públicas o a través de mecanismos extrajudiciales

Igualmente, ninguna empresa aporta información en sus EINF sobre las medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos, a pesar de la exigencia contenida en la Ley 11/2018.

3.5 DERECHOS HUMANOS



Tabla 3.5.6. Número y porcentaje de empresas que informan sobre denuncias y mecanismos de reparación

TEMÁTICA	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
DENUNCIAS Y REPARACIÓN	Medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	0	0%
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	0	0,0%

Fuente: Elaboración propia

3.1. Conclusiones generales derechos humanos y Ley 11/2018

En términos generales, y a pesar de que la introducción de los requerimientos de la ley parece haber supuesto una mejora en la cantidad de información sobre derechos humanos reportada por las empresas (con una puntuación promedio de 21,03 frente a 15,37 en el ejercicio 2017, la información reportada sobre derechos humanos en los Estados de Información no Financiera no puede considerarse que cumpla con lo establecido en la ley de información no financiera por una serie de motivos. El primero, porque **no existe ninguna empresa que reporte todos los indicadores** requeridos por la ley en relación con los derechos humanos, el segundo es porque **existen indicadores sobre los que ninguna empresa informa** (desglose de riesgos a corto, medio y largo plazo, denuncias o medidas para mitigar, gestionar y reparar los posibles abusos), y el tercero es porque incluso en relación con aquellos indicadores que sí aparecen en los Estados de Información no Financiera, **no se entienden cumplidos los requerimientos de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad**, puesto que solamente en raras ocasiones la información es suficiente para entender cumplido ese propósito.

A pesar de las evidentes carencias de información, no se ha encontrado ninguna salvedad en los informes de verificación relacionada con la información sobre derechos humanos.

3.6 DERECHOS LABORALES



3.6 DERECHOS LABORALES

La puntuación obtenida por las empresas analizadas en materia de derechos laborales tiene un promedio de 45,90 sobre 100 puntos posibles. Esta puntuación la coloca como la segunda área mejor puntuada por detrás de clientes y consumidores.

Derechos Laborales es la segunda área con mejor puntuación del análisis, con 45,90 puntos sobre 100.

TABLA 3.6.1. Empresas mejor y peor posicionadas en el área de Derechos Laborales

EMPRESA	POSICIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
IBERDROLA	1	74,02
ENDESA	2	63,87
TELEFÓNICA	3	62,39
CELLNEX	4	61,88
MEDIASET	5	61,64
ENAGÁS	6	61,02
CIE AUTOMOTIVE	30	35,86
VISCOFAN	31	30,40
SIEMENS-GAMESA	32	29,15
INM. COLONIAL	33	20,42
IAG	34	20,33
MERLIN PROPERTIES	35	20,14

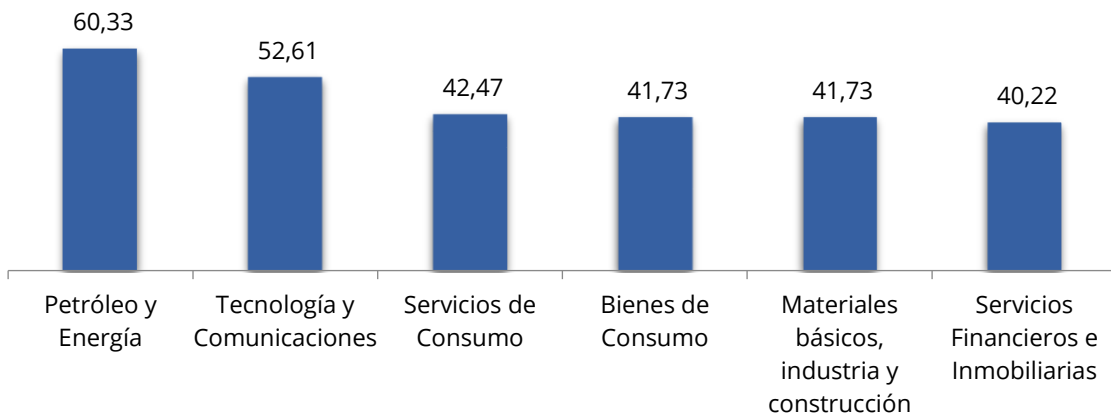
Fuente: Elaboración propia

3.6 DERECHOS LABORALES



El sector mejor posicionado en esta área es el de **Petróleo y Energía** (Endesa, Enagás, Naturgy, Iberdrola, REC y Repsol) con una valoración media de 60,51 puntos. El sector con menor puntuación es el de **Servicios Financieros e Inmobiliarias** (Bankia, Bankinter, BBVA, Caixabank, Inmobiliaria Colonial, Mapfre, Merlin Properties, Banco Sabadell, Banco Santander) con una valoración media de 40,26 puntos sobre 100.

Gráfico 3.6.1. Puntuación por sectores en el área de derechos laborales



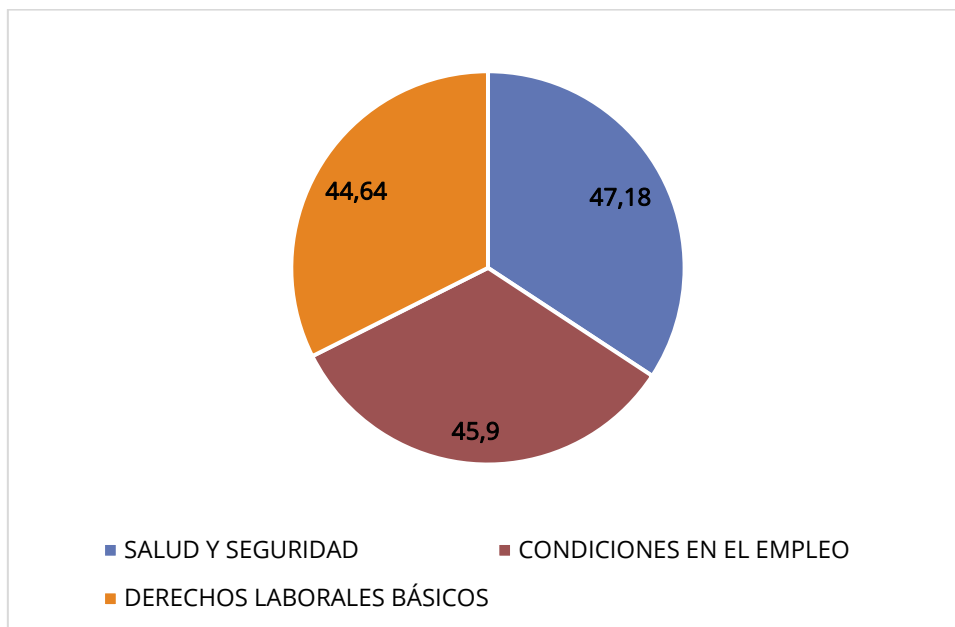
Fuente: Elaboración propia

3.6 DERECHOS LABORALES



Dentro del área de derechos laborales se han analizado un total de 95 indicadores distribuidos en tres dimensiones. Las dimensiones comprendidas son: salud y seguridad, condiciones en el empleo y derechos laborales básicos. **Las empresas facilitan más información y de mayor calidad en la dimensión de salud y seguridad con un promedio de 47,18 puntos. La dimensión que menor puntuación media ha obtenido es la referida a derechos laborales básicos, que alcanza una valoración promedio de 44,64 puntos.**

Gráfico. 3.6.2. Puntuación por dimensión en el área de derechos laborales



Fuente: Elaboración propia



1. CONTEXTO

Los derechos laborales deben ser garantizados y fomentados por la empresa como base de cumplimiento de la legalidad y del equilibrio en el marco de las relaciones empresa-trabajador, a fin de superar etapas en las que esas relaciones giraban en torno a conceptos como el conflicto social, o la emancipación respecto a la explotación salarial. Los trabajadores constituyen para una empresa uno de los más importantes grupos de interés y el garantizar sus derechos laborales es sinónimo de desarrollo y progreso social.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha definido ocho Convenciones como “fundamentales” que cubren cuatro aspectos considerados como principios fundamentales y derechos básicos del trabajo. Esto es:

- Libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva,
- La eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio,
- La abolición efectiva del trabajo infantil
- La eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.

Tal y como se veía anteriormente para la coherencia de este informe los aspectos de trabajo forzoso e infantil se analizan en el apartado de protección de los derechos humanos. En relación con las demás materias, los principales instrumentos internacionales que recogen la obligación de protección de estos derechos son:

- Convenio No. 87 sobre la Protección del Derecho a la Libertad de Asociación, 1948
- Convenio No. 98 sobre el Derecho a la Sindicación y a la Negociación Colectiva, 1949
- Convenio No. 111 sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958
- Convenio No. 100 sobre igualdad de remuneración, 1951

Estas convenciones imponen obligaciones jurídicamente vinculantes para los Estados que las ratifiquen, en el sentido de que les obliga a que en sus ordenamientos nacionales deben estipular normas que no contravengan las disposiciones de estos instrumentos de naturaleza superior. Además, tanto estos Convenios como todos los demás de la OIT crean estándares para todos los operadores laborales, pudiendo imponer a las empresas obligaciones directas al ser introducidos en la legislación nacional. En cualquier caso, en aquellas situaciones en las que el sistema nacional no reconozca ciertos derechos laborales establecidos en las convenciones y

3.6 DERECHOS LABORALES



tratados internacionales, estos seguirán siendo utilizados como una serie de principios que refieren determinadas conductas esperadas³⁰⁰.

Algunas de las cuestiones que en el ámbito laboral protagonizan el contexto actual están relacionadas con la **igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres**. Especial relevancia cobran en este ámbito la brecha de género, que *"se refiere a las diferentes posiciones de hombres y mujeres y a la desigual distribución de recursos, acceso y poder en un contexto dado. Constatar una brecha de género en un contexto significa normalmente que en éste existe una desigual distribución donde el colectivo que pertenece al género femenino forma el grupo que queda con menos recursos, poder etc."*³⁰¹. Dentro de esta, donde se suelen encontrar mayores desigualdades es en relación con la brecha salarial, *"se refiere a las diferencias salariales entre mujeres y hombres, tanto en el desempeño de trabajos iguales como la producida en los trabajos "feminizados"*³⁰². El último informe de los Técnicos de Hacienda (Gestha) sobre **Brecha salarial y techo de cristal** afirma que en 2018 **las mujeres cobraron 4.849 euros que los hombres**, lo que representa un 29,3% menos que los hombres. Hay que señalar que, según este informe, **la brecha salarial aumentó en cien euros en 2018** con respecto al año anterior.³⁰³

Además de la desigualdad laboral entre mujeres y hombres, existen otros asuntos que ocupan el panorama laboral actual, tales como los nuevos retos laborales que surgen en relación con la **digitalización de la economía**. Tal y como dice Fernando Rocha Sánchez de la Fundación 1º de Mayo de CCOO algunos de los interrogantes que plantea este fenómeno están en torno a *"las dinámicas de destrucción o creación de empleo; los cambios en los contenidos y puestos de trabajo; los nuevos requerimientos de cualificaciones y competencias profesionales; la delimitación de la situación profesional (empleo asalariado o autónomo); el reparto de los aumentos de la productividad; las desigualdades salariales; las brechas digitales; las consecuencias sobre la protección social; y la regulación de los nuevos modelos de negocio –por ejemplo, los que se encuadran en la denominada economía colaborativa– en relación a cuestiones como los derechos laborales o la fiscalidad"*.

En España, el desempleo sigue siendo uno de los principales problemas del mercado laboral. El año 2019 cerró con 38.272 desempleados menos y con casi 400.000 más a la Seguridad Social que el año anterior. Sin embargo, la reducción del desempleo en 2019 fue la menor desde 2013

³⁰⁰ Meno. T. Kamminga, Corporate Obligations under International Law, Paper presented at the 71st Conference of the International Law Association, plenary session on Corporate Social Responsibility and International Law, Berlin, 17 August 2004.

Antonio Cassese, *International Law in a Divided World* (1986) 103.

³⁰¹ Glosario de términos de políticas de igualdad, Unidad de Igualdad, Universidad de Valencia.

³⁰² Ibid.

³⁰³ [Brecha salarial y techo de cristal, Gestha, 2019](#)

3.6 DERECHOS LABORALES



algo que, según algunos expertos, sería muestra de que el debilitamiento de la economía se estaría empezando a notar en el mercado laboral³⁰⁴.

Otra de las cuestiones presentes en los temas laborales más frecuentemente abordados tiene que ver con la **pobreza en el empleo**. según el informe *Estado del Trabajo Decente del Mundo*, elaborado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), **el 13% de los trabajadores asalariados españoles se encuentran por debajo del umbral de la pobreza, un porcentaje que supera la media europea, situada en el 9,5%, y que pone a España en el tercer país a la cola de la UE en pobreza laboral, solo superado por Grecia (17%) y Rumanía (24%)**.³⁰⁵

En el informe del año pasado se destacaba la subida en 2018 del Salario Mínimo Interprofesional (SMI), que se situó en 900 euros. El nuevo Gobierno ha llegado a un acuerdo con los sindicatos y la patronal que ha propiciado que el SMI crezca este año hasta los 950 euros. El compromiso del Ejecutivo es que el SMI quede equiparado en 2023 al 60% del salario medio.

El nuevo Gobierno también pretende aplicar cambios en el Estatuto de los Trabajadores, sobre todo en aspectos importantes como el despido por bajas médicas, la ultraactividad de los convenios, la prioridad de los convenios sectoriales, así como las subcontrataciones o las posibles causas de despido.

A nivel europeo, cabe destacar la aprobación de la directiva 2019/1152 relativa a unas condiciones laborales transparentes y previsibles en la Unión Europea. Según el artículo 1 de la Directiva, la misma tiene como finalidad *"mejorar las condiciones de trabajo mediante la promoción de un empleo que ofrezca una transparencia y una previsibilidad mayores, a la vez que se garantiza la capacidad de adaptación del mercado laboral"*. En este sentido, "establece los derechos mínimos aplicables a todos los trabajadores de la Unión que tengan un contrato de trabajo o una relación laboral conforme a lo definido por la legislación, los convenios colectivos o la práctica vigentes en cada Estado miembro".³⁰⁶

El Índice Global de los Derechos de la Confederación Sindical Internacional realiza una clasificación de los países con mejor protección de los derechos de los trabajadores. Según este índice en 2018 se puede concluir que **las empresas del IBEX 35 operan o tienen presencia en 33 países considerados de riesgo extremo de vulnerar los derechos laborales básicos. Asimismo, 29 de las 35 empresas están en al menos uno de estos territorios**. Entendemos que hay que llamar la atención en el hecho de que, si bien el número de empresas en países de riesgo extremo de incumplimiento de los derechos laborales no varió en 2018 con respecto a 2017, el número de países en los que están presentes las empresas del IBEX 35 ha pasado de 29 a 33.

³⁰⁴ [El empleo cierra 2019 con su crecimiento más flojo en seis años.](#)

³⁰⁵ [Uno de cada diez trabajadores españoles es pobre.](#)

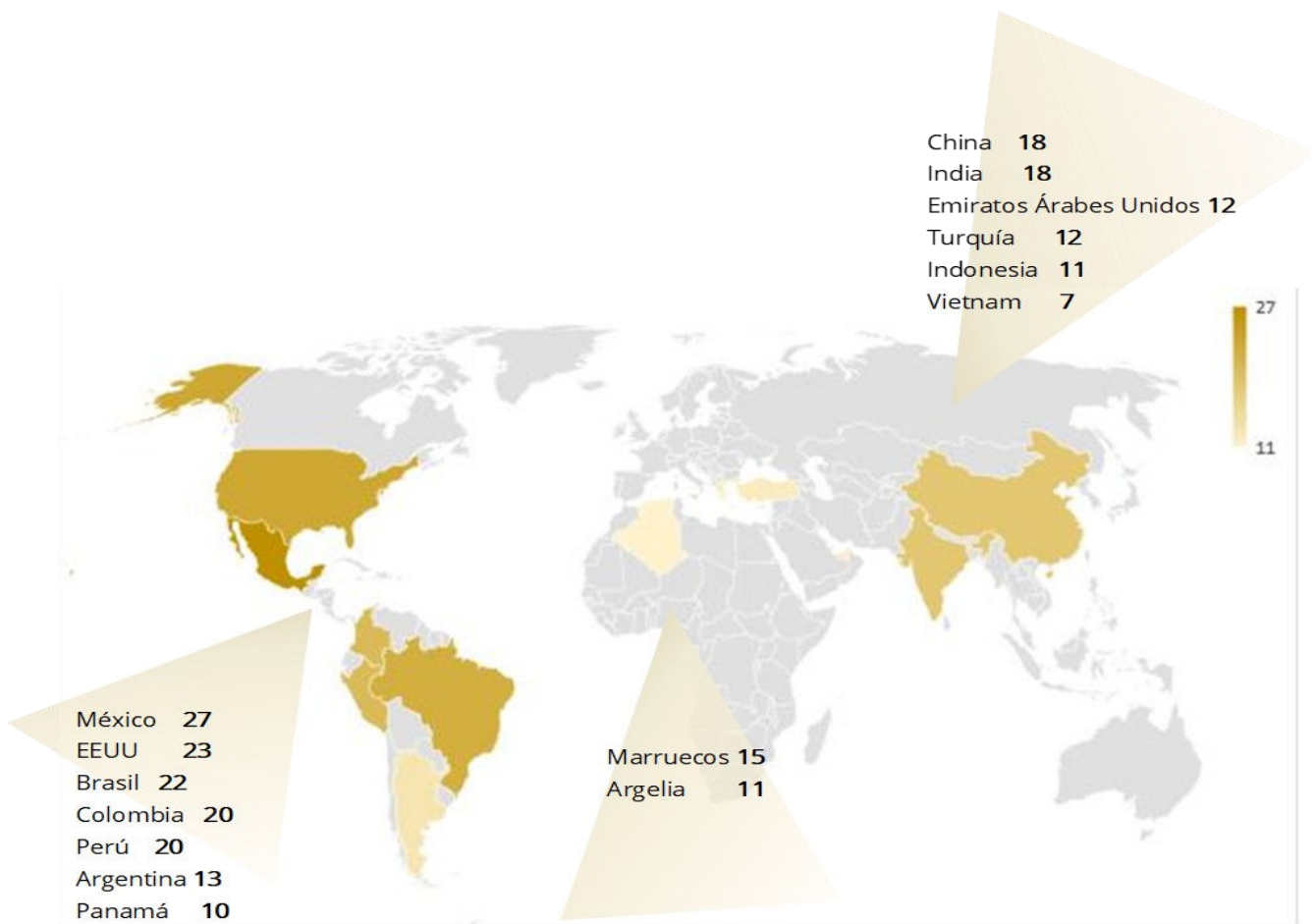
³⁰⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32019L1152>

3.6 DERECHOS LABORALES



Los países de riesgo extremo de vulneración de derechos laborales con el mayor número de empresas son México (27), Colombia (20), China (1), India (18), Turquía (12) y Grecia (10).

Mapa 3.6.1. Países de riesgo en derechos laborales con mayor presencia de empresas del IBEX
35



Fuente: Elaboración propia



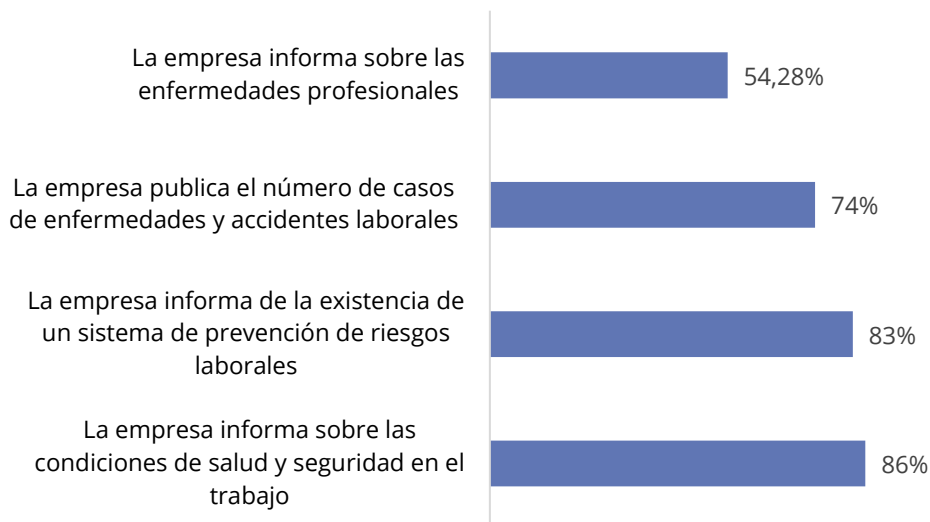
2. RESULTADOS DEL ANÁLISIS

2.1. Salud y seguridad

En España, las cuestiones sobre protección de la salud y la seguridad laboral se encuentran fundamentalmente recogidas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en una serie de Reales Decretos y Órdenes reglamentarias que desarrollan estos aspectos. En los demás países serán las legislaciones nacionales quienes los desarrollen.

Idealmente la información presentada por las empresas deberá cubrir no solo la forma en que se abordan estos aspectos en España, sino también en el resto de países donde cuenten con plantilla. Estas cuestiones se han analizado a través de un total de 19 indicadores que abarcan tanto aspectos sobre los que las empresas están obligadas a informar en virtud de lo estipulado por la Ley 11/2018 como otros que se consideran importantes para conocer el desempeño de las empresas en este ámbito. En concreto, la Ley establece que las empresas tienen que informar sobre "*condiciones de salud y seguridad en el trabajo; accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo*".

Gráfico 3.6.3. Nivel de cumplimiento de indicadores salud y seguridad



Fuente: Elaboración propia



DDLL.1. La empresa informa de la existencia de un sistema de prevención de riesgos laborales.

A la hora de explicar la **existencia de un sistema de prevención de riesgos laborales** y su desempeño en este aspecto, **las empresas suelen aportar información poco sistematizada y que en ocasiones hace difícil averiguar si cuenta con un sistema de prevención de riesgos laborales.** Se han identificado **6 empresas que no aportan información sobre los sistemas de gestión de la salud y seguridad de sus empleados.** Estas empresas son Acerinox, Amadeus, Bankinter, Inmobiliaria Colonial, Indra y Merlín Properties.



MALA PRÁCTICA: **Merlín Properties** no aporta apenas información sobre la dimensión de salud y seguridad en sus documentos.

Son **21** las empresas que informan de que ese sistema ha sido implementado según la certificación OSHAS 18001. Hay que señalar que, de las empresas que cuentan con un sistema de salud basado en un estándar internacional, 4 (Cellnex, Inditex, Telefónica y Viscofan), explican que están empezando a utilizar la certificación ISO 45001.



BUENA PRÁCTICA. **Inditex** informa de que "en el ejercicio social 2018, de nuevo se han renovado las certificaciones OHSAS 18001:2007 en todas las sociedades y cadenas del Grupo en España, así como en Italia, Reino Unido, Irlanda, Portugal, México, Grecia y Turquía. Durante el ejercicio social 2018, la certificación OHSAS 18001 se ha extendido a las sociedades del Grupo en Japón y Croacia". Además, explica que "durante 2019 se avanzará en la transición al nuevo Sistema de Certificación ISO 45001:2018, el más alto estándar internacional de Sistemas de Gestión. El objetivo será el de incluir bajo este estándar, además de todas las sociedades del Grupo que ya están certificadas en OHSAS 18001, las sociedades de Rusia, Alemania y Bulgaria, así como el centro logístico de Cajamar (Campinas), en Brasil".

De estas 21 compañías, **solamente 9 aportan una descripción de los trabajadores, actividades y centros de trabajo cubiertos por el sistema de salud y seguridad.** Estas nueve empresas son Acciona, Cellnex CIE Automotive, Enagás, Endesa, Iberdrola, Inditex, Mediaset y Viscofan.

3.6 DERECHOS LABORALES



DDLL.2. La empresa pública el número de casos de enfermedades y accidentes laborales

Son 26 las empresas del IBEX 35 que publican el número de casos de enfermedades y accidentes laborales.

Han sido localizadas 30 empresas que aportan información sobre la frecuencia de los accidentes y un total de 29 sociedades desglosan los accidentes por gravedad y 23 lo hacen en función del sexo.

Solo hay una empresa, Iberdrola, que da datos de todos los países en los que está presente y 12 aportan datos comparados con los del año anterior.

A la hora de analizar la información dada por las empresas en lo referente a estos indicadores se ha podido encontrar información presentada de manera no homogénea. Así, en el caso de ACS, no se da el dato del número de accidentes, pero sí informa de la frecuencia, gravedad e incidencia.

Ferrovial informa de la frecuencia y de que en 2018 hubo cinco accidentes mortales de trabajadores propios y tres de trabajadores contratistas y Meliá Hotels, por aportar un ejemplo más, informa de índices de frecuencia, gravedad e incidencia, pero en lugar de dar el número de accidentes aporta un índice de accidentes general.



BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola** aporta toda la información sobre siniestralidad por países: España, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil, México y resto de países. Esta información por territorio se refiere al número de accidentes por sexo, tipo de accidente, severidad, gravedad y enfermedades profesionales.



MALA PRÁCTICA: El año pasado se destacaba la abundante información dada por **Naturgy** sobre accidentes laborales. Este año, sin embargo, se limita a facilitar información básica-

Un total de 16 empresas del IBEX 35 informan de la realización de **formación a sus empleados en materia específica de salud y seguridad laboral**.



2.2. Condiciones en el empleo

Más allá de los derechos laborales básicos, las relaciones de trabajo se componen de toda una serie de aspectos que determinan y definen la calidad en el empleo.

En este apartado se desarrollan indicadores que pretenden conocer el nivel de información presentado por las empresas del IBEX 35 en relación con toda una serie de aspectos que tratan las condiciones salariales o las modalidades y tipos de contrato, así como la igualdad de oportunidades. Esta dimensión valora fundamentalmente aquellos aspectos alrededor de la relación laboral de la empresa con sus empleados y empleadas directos a través de un total de 64 indicadores divididos en las subdimensiones de **condiciones salariales, igualdad de oportunidades y condiciones en la contratación/ seguridad en el empleo**.

Dentro de esta dimensión **los aspectos que mayor puntuación han obtenido son los relacionados con igualdad de oportunidades** (con un promedio de 52,29). La menor puntuación ha sido obtenida en relación con la transparencia sobre aspectos relacionados con las condiciones salariales (33,96).

2.2.1. Condiciones salariales

El informe mundial sobre salarios de la OIT, edición 2017-2018³⁰⁷, que examina la relación entre los salarios y la desigualdad a nivel de los hogares ofrece muy malas noticias en lo que a la evolución de los salarios se refiere. Según este documento, **el incremento mundial de los salarios en 2017 registró la tasa de crecimiento más baja desde 2008, situándose muy por detrás de los niveles alcanzados antes de la crisis financiera mundial**. Según el informe, *"el crecimiento mundial de los salarios en términos reales (es decir, ajustado por la inflación) disminuyó del 2,4 % en 2016 a un mero 1,8% en 2017"*. La OIT advierte que, *"si no se incluye a China, cuya gran población y rápido crecimiento salarial inciden considerablemente en la media mundial, el crecimiento mundial de los salarios en términos reales cayó del 1,8% en 2016 al 1,1% en 2017"*.

Si se tiene en cuenta que en la mayoría de los países los salarios constituyen la mayor fuente de ingresos de las familias con al menos un miembro en edad de trabajar, cabe apuntar a un empobrecimiento de las clases trabajadoras y a una mayor tendencia al crecimiento de la desigualdad. En este sentido, el informe subraya que los países con los niveles más bajos de desigualdad salarial se encuentran en el grupo de países de ingreso alto, mientras que los niveles más elevados de desigualdad salarial se registran en el grupo de países de ingreso bajo y mediano.

³⁰⁷ [Informe mundial sobre salarios 2018/2019 de la OIT.](#)

3.6 DERECHOS LABORALES

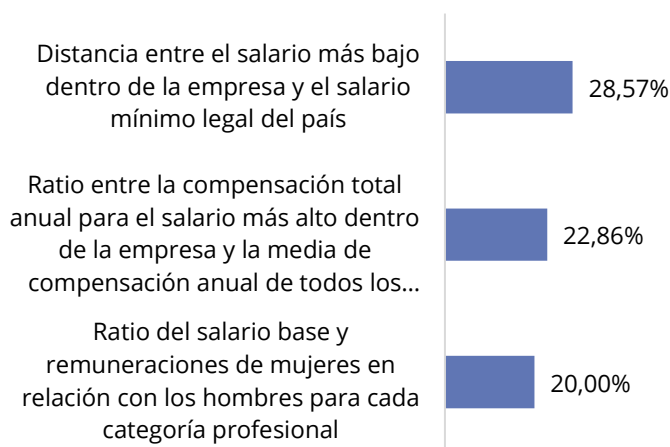


El análisis de la OIT presta en esta ocasión una atención especial a la brecha salarial de género, incluida en la meta 8.5 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 8), que establece “*de aquí a 2030, lograr [...] la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor*”, y propone como indicador principal comparar el «*ingreso medio por hora de empleadas y empleados*» (indicador 8.5.1). Utilizando los salarios medios (promedios) por hora para calcular la brecha salarial de género, como sugiere el indicador 8.5.1 de los ODS de las Naciones Unidas. El informe establece, a partir de datos sobre 73 países que abarcan alrededor del 80% de los trabajadores y trabajadoras del mundo, que **la brecha salarial de género (ponderada) a nivel mundial se sitúa en torno al 16%**.

Teniendo en cuenta la información recogida por el informe de la OIT y el hecho de que, como ya se ha señalado en otro apartado de este informe, **las empresas del IBEX 35 operan o tienen presencia en 33 países considerados de riesgo extremo de vulnerar los derechos laborales básicos y que 29 de las 35 empresas están en al menos uno de estos territorios, hace que sea más importante que las reporten sobre los salarios que pagan en los países en los que desarrollan su actividad**. A este respecto, hay que destacar que se trata de uno de los indicadores básicos para evaluar el impacto de la empresa en el desarrollo de las sociedades en las que operan, y cómo contribuyen al incremento o decremento de igualdad y/o la desigualdad, el reparto de la riqueza y la creación de contextos sociales que favorezcan el bienestar, la igualdad y el acceso a bienes y servicios básicos a todos sus miembros.

En algunos casos se presentan datos por género, categoría, ratio entre el salario medio y el salario mínimo local, pero **ninguna compañía aporta información comparativa de salarios de forma completa** que permita obtener una visión global de desempeño asociada a otras materias como puede ser el porcentaje entre la mayor y la menor remuneración en la empresa, entre el salario mínimo legal y el de convenio, o con el coste de cesta básica del país.

Gráfico 3.6.4. Nivel de cumplimiento de indicadores condiciones salariales



Fuente: Elaboración propia

3.6 DERECHOS LABORALES



DDLL.3. La empresa aporta datos sobre la distancia entre el salario más bajo dentro de la empresa y el salario mínimo legal del país.

Tal y como establecen los estándares de reporte de GRI, "*proporcionar salarios por encima del mínimo legal ayuda a contribuir al bienestar económico de los empleados. El impacto de los niveles de salario es inmediato y afecta directamente a los individuos, las organizaciones, los países y economías. La distribución de los salarios es crucial para eliminar desigualdades, tales como la diferencia de salarios entre hombres y mujeres o entre nacionales y migrantes*".

Se ha detectado que solo **10 empresas del IBEX 35 aportan datos sobre la distancia entre el salario más bajo dentro de la empresa y el salario mínimo legal del país**. Se trata de Acerinox, Arcelormittal, Bankinter, Cellnex Telecom, Ence, Iberdrola, Indra, Repsol, Banco Santander y Telefónica. Hay que señalar, además, que, de estas diez compañías, solo **7 ofrecen datos por país**.



MALA PRÁCTICA: **Inmobiliaria Colonial** afirma que la información sobre el salario de la plantilla es confidencial, por lo que no informa absolutamente de nada relativo a esta subdimensión. Por su parte, **Merlín Properties** tampoco da ningún tipo de información sobre salarios, pero en este caso no aporta ninguna justificación.



BUENA PRÁCTICA: **Telefónica** no solo es de las pocas empresas que aportan la información por país, sino que, además, da la información en cada uno de esos países por sexo.

DDLL.4. La empresa aporta la ratio del salario base y remuneraciones de mujeres en relación con los hombres para cada categoría profesional

Únicamente **7 de las empresas del selectivo IBEX 35 publican el ratio del salario base y remuneraciones de mujeres en relación con los hombres para cada categoría profesional**. Son Acerinox, Bankia, Enagás, Iberdrola, Red Eléctrica, Repsol y Telefónica. Sobre este indicador hay que señalar que la información que dan las empresas no es uniforme y, mientras en ocasiones se informa en relación con el salario base, en otros las compañías aportan información en la que incluyen complementos retributivos.



BUENA PRÁCTICA: **Acerinox, Ferrovial y Repsol** incluyen en la información no financiera el dato por países.



MALA PRÁCTICA: **Inmobiliaria Colonial** no informa sobre este aspecto porque dice que la información sobre salarios en la empresa es confidencial.

3.6 DERECHOS LABORALES



DDLL.5. La empresa aporta la ratio entre la compensación total anual para el salario más alto dentro de la empresa y la media de compensación anual de todos los empleados (excluyendo el salario más alto)

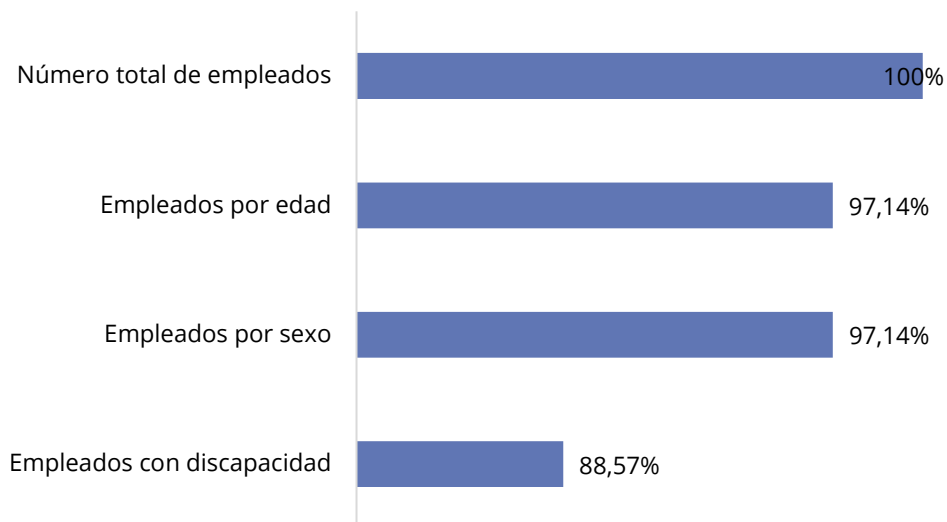
Son **8** las empresas del IBEX 35 que aportan datos sobre la ratio **de diferencia entre la compensación total anual para el salario más alto dentro de la empresa y la media de compensación anual de todos los empleados** (excluyendo el salario más alto). Las empresas que lo hacen son Bankinter, Enagás, Ferrovial, Indra, Mapfre, Mediaset, Red Eléctrica y Repsol.



BUENA PRÁCTICA: Repsol aporta el dato de la retribución total anual de la persona mejor pagada vs retribución total anual media de toda la plantilla, para 10 países y a parte da los datos de la remuneración de la alta dirección vs a la remuneración media global y explica "como retribución total anual media de toda la plantilla se ha considerado la retribución media anual en efectivo devengada. Se han considerado las siguientes partidas de los costes de personal: Salario base y complementos fijos, Antigüedad, Complementos variables, Horas extraordinarias y Otras remuneraciones. Además, señala que "los datos de la alta dirección del Grupo a nivel mundial no se incluyen en España y sí se reportan en los datos de la sociedad Repsol, S.A."

2.2.2. Igualdad de oportunidades

Gráfico 3.6.5. Nivel de cumplimiento de indicadores de igualdad de oportunidades



Fuente: Elaboración propia

3.6 DERECHOS LABORALES



DDLL.6. La empresa aporta datos de número total de empleados.

La totalidad de las empresas del IBEX 35 aportan información sobre el número total de personas empleadas en su plantilla.

Treinta y cuatro empresas informan de su plantilla **por franjas de edad y sexo** y son 25 las empresas que informan de su plantilla **por países**.

En lo tocante a la distribución de la plantilla por categoría profesional, casi todas las empresas informan y 20 aportan **el dato de plantilla comparado al menos con el ejercicio anterior**.

Ninguna empresa presenta la información siguiendo este desglose completo.



BUENA PRÁCTICA: **Cellnex** y **Naturgy** presentan los datos desglosados por género, edad, categoría profesional y país. Además de incluir información por género, **Cellnex** incluye datos de plantilla por "grupos minoritarios".



MALA PRÁCTICA: **IAG** no publica datos por género. Solo da información de porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración, Alta dirección y grupo



MALA PRÁCTICA: **Ferrovial** es la única empresa del IBEX 35 que no desglosa su plantilla por edad. La compañía dice que la información estará disponible en ediciones futuras del informe, pero no explica por qué no tenía esa información.

DDLL.7. La empresa aporta información sobre número de empleados con discapacidad.

Según la Ley General de Discapacidad³⁰⁸, en su artículo 42.1, aquellas empresas públicas y privadas que emplean a 50 o más trabajadores (cómputo total de empleados) están obligadas a que, al menos, el 2% de éstos tengan el certificado de discapacidad (porcentaje de discapacidad igual o superior al 33%). La ley permite para facilitar a las empresas el cumplimiento de la ley el recurso a vías diferentes a la contratación directa cuando la empresa justifique imposibilidad para incorporar trabajadores con discapacidad.

Son **31** las empresas del IBEX 35 que aportan **información sobre el número de empleados con discapacidad**, lo que supone un avance importante respecto al ejercicio 2019, cuando solo eran 19 las que lo hacían.

Sería conveniente que las empresas presentasen esta información al menos por país y categoría profesional. Sin embargo, solamente **2** presentan los datos desglosados por país (Bankinter y

³⁰⁸ Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

3.6 DERECHOS LABORALES



Grifols), y 8 lo hacen por categoría profesional (Bankia, BBVA, Caixabank, Enagás, Mediaset, Naturgy, Banco Sabadell y Siemens-Gamesa).

Ninguna empresa presenta el número de personas con discapacidad en plantilla desagregados por país y categoría profesional.



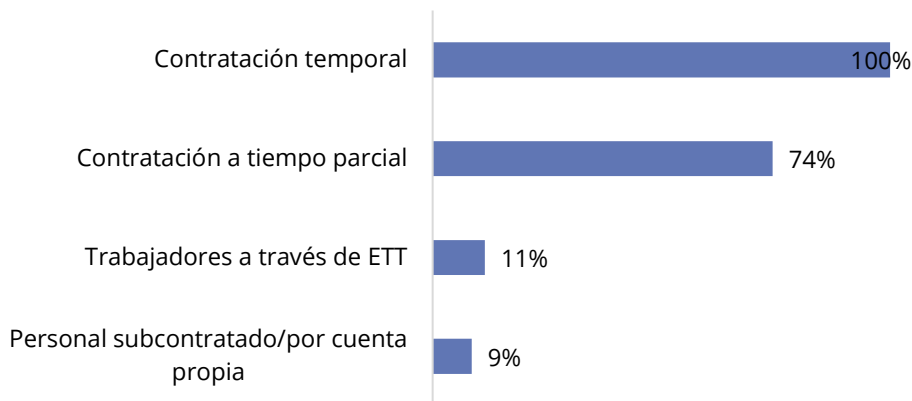
BUENA PRÁCTICA: Mediaset da información sobre las personas con discapacidad en las plantillas de muchas de las productoras con las que trabaja.

2.2.3. Condiciones en la contratación/ Seguridad en el empleo

En este apartado se evalúa el nivel de información proporcionado por las empresas en relación con el desglose de los tipos de contratación, modalidades contractuales y el desglose por género y por categoría profesional.

Se pide además que el desglose sea por país, ya que solo así se puede conocer si las empresas aplican las mismas condiciones laborales a sus trabajadores y trabajadoras en todos los países en los que tienen plantilla. La información se analiza a través de los siguientes indicadores:

Gráfico 3.6.6. Nivel de cumplimiento de indicadores condiciones en la contratación



Fuente: Elaboración propia



DDLL.8. La empresa aporta datos desglosados sobre tipos y modalidades de contratación.

Contratación temporal

Según los datos Eurostat de 2018, la tasa de temporalidad en España alcanzó el 27% sobre el total de empleados, situándose 13 puntos por encima del promedio comunitario, que es del 14,1%. Aunque el fenómeno de la temporalidad laboral en España viene de atrás, la reciente crisis económica ha amplificado sus efectos. A esto hay que añadir la corta duración de este tipo de contratos en comparación con otros países vecinos.

Los efectos de una alta tasa de temporalidad son numerosos. La temporalidad obstaculiza la inversión en la formación de los empleados y afecta significativamente a la calidad de vida de los trabajadores. De hecho, la OIT afirma que *“la prevalencia de contratos temporales de corta duración puede exacerbar la sensación de inseguridad de los trabajadores, aumentando la volatilidad de sus ingresos y frustrando sus carreras profesionales”*. La OIT relaciona la tasa de pobreza con la duración de los contratos.

Es importante conocer el nivel de contratos temporales en las empresas para poder conocer los datos sobre calidad en el empleo en las mismas.

Son 33 las empresas del IBEX 35 que aportan información sobre número de empleados con contratos temporales Las únicas dos empresas del índice que no informan son Merlín Properties y Siemens- Gamesa. De estas empresas, **29 dan la información por sexo**. Bankia, afirma no tener personas con contrato temporal en plantilla, por lo que no ha sido tenida en cuenta en este indicador.

Son 22 las que informan por clasificación profesional. Entre las que no informan están Amadeus, CIE, Enagás, Ence, Grifols, IAG, Mapfre, Melià Hotels, Merlin Properties, Siemens-Gamesa y Viscofan. Bankia no es tenida en cuenta por el motivo ya explicado.

Hay 23 empresas que dan el dato de contratos temporales por edad. Las que no lo hacen son CIE, Enagás, Ferrovial, Grifols, IAG, Inmobiliaria Colonial, Mapfre, Melià Hotels, Merlin Properties, Siemens-Gamesa y Viscofan.

Solo diez empresas comparan los datos con los del año anterior. Son: Acciona, BBVA, Ence, Endesa, Ferrovial, Grifols, Iberdrola, Melià Hotels, Repsol y Banco Sabadell. Finalmente, hay cinco sociedades que informan de los contratos temporales por país. Son Bankinter, Cellnex. Ence, Iberdrola y Telefónica.



BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola** es la única empresa que cumple con todos los requisitos y aportan la información desglosada según los criterios anteriores.

Contratos a tiempo parcial

De las 35 compañías que forman el IBEX 35, **26 informan sobre contratos a tiempo parcial**, 23 empresas que informan sobre la división de contratos a tiempo parcial por **género** y 15 las empresas que informan por **edad**. El número desciende hasta 13 que informan **por categoría profesional**.

Se ha encontrado nueve empresas que comparan datos con años anteriores. Por último, solo hay 5 empresas que informan por país.

Trabajadores contratados a través de Empresas de Trabajo Temporal

No existe información relevante sobre este aspecto a pesar de que la externalización y subcontratación de trabajadores y trabajadoras es una tendencia cada vez más acusada.

Aunque, para la persona que busca trabajo, la relación con una ETT puede resultar de ayuda para encontrar empleo, la estabilidad de estos puestos de trabajo es muy baja. Además, si bien la ley establece que los trabajadores contratados a través de una ETT reciben el mismo salario base que el resto de la plantilla, pueden quedar fuera de algunas bonificaciones no salariales o ventajas de que disfrutaban los trabajadores de la empresa usuaria. Además, los sindicatos han llamado la atención en reiteradas ocasiones sobre el hecho de que el abuso del modelo de contratación temporal, en el que las ETT juegan un papel importante, contribuye al debilitamiento de los derechos de los trabajadores y una mayor precarización de sus condiciones de trabajo.

Tan solo 4 empresas del IBEX 35 informan sobre el número de personas contratadas a través de una ETT: Caixabank, Enagás, Mediaset y Red Eléctrica. Hay que destacar, igualmente, que ninguna de estas empresas da la información desglosada por país y solo una, Indra, compara la información con años anteriores.

A pesar de la tendencia cada vez mayor hacia la subcontratación y externalización de trabajadores, solamente 4 empresas del IBEX 35 presentan datos sobre el número de personas contratadas a través de ETT y solamente 3 desglosan al personal subcontratado o trabajadores por cuenta propia que desarrollan sus funciones para la empresa

3.6 DERECHOS LABORALES



Personal subcontratado/ por cuenta propia.

La precariedad laboral que se extiende en España, sobre todo desde la última gran crisis económica, ha traído como consecuencia la aparición de un número cada vez mayor de lo que se conoce como falsos autónomos, trabajadores que están inscritos en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos pero que realizan sus servicios para una empresa como si fueran trabajadores por cuenta ajena. No es fácil discernir cuántos falsos autónomos puede haber en España, pero a tenor de diferentes informaciones que se vienen haciendo públicas las cifras pueden ser muy importantes³⁰⁹.

El problema de los falsos autónomos y de la precariedad en el empleo llevó al Gobierno a poner en marcha el Plan director por un trabajo digno 2018-2020³¹⁰, con el que se pretende “recuperar derechos laborales y mejorar la calidad del empleo y de las condiciones de trabajo”.

Dada la situación del mercado de trabajo, la existencia de este indicador se hace más necesaria para poder conocer mejor el desempeño de las empresas en lo que se refiere a las condiciones generales de su plantilla. Sin embargo, dado que esta información no está incluida en la Ley de información no financiera, las empresas muestran cierta relajación a la hora de informar sobre este indicador.

Solamente **tres empresas** (Indra, Red Eléctrica y Técnicas Reunidas) **informan sobre el número de personas subcontratadas**. Ninguna de estas empresas aporta dato por país y solo Indra compara datos con el año anterior.



MALA PRÁCTICA: **Iberdrola** explica que “las empresas subcontratistas, con un total de 10.772.560 días trabajados, gestionan sus recursos técnicos y humanos e Iberdrola supervisa las actividades de subcontratación realizadas, no considerando necesario el mantenimiento de estadísticas relativas al personal subcontratado, salvo en los aspectos relativos a la salud y la seguridad, dada su relevancia en el ámbito social y por considerarse estos temas como materiales. Sin embargo, a tenor de los datos ofrecidos por la propia empresa, no parece que la supervisión sea muy efectiva. La compañía informa que en 2018 se produjeron entre el personal propio 399 accidentes, ninguno de ellos con fallecimiento, mientras que entre el personal de contratistas se registraron 570 accidentes con tres fallecimientos.

³⁰⁹ [El INE detecta 143.500 falsos autónomos en España en el segundo trimestre](#). Información recogida por el diario *El Economista*.

³¹⁰ [Plan director por un trabajo digno 2018-2020](#).



2.3. Derechos laborales básicos

2.3.1. Derecho de negociación colectiva

Tal y como establece la OIT en el Convenio No. 98 sobre el Derecho a la Sindicación y a la Negociación Colectiva del año 1949, la negociación colectiva es un proceso voluntario en el cual los empleadores y los trabajadores discuten y negocian sus relaciones, en los términos y condiciones de trabajo particulares. Puede suponer la participación directa de los empleadores, o de sus representantes a través de sus organizaciones, y de los sindicatos o, en su defecto, de representantes designados libremente por los trabajadores. Normalmente, los acuerdos logrados a través de la negociación se instrumentalizan en un convenio colectivo.

Este indicador trata por lo tanto de valorar el nivel de la información que las empresas presentan en relación con el respeto de este derecho, la existencia de compromisos al respecto y la información sobre la aplicación o existencia de convenios colectivos en los diferentes países donde la empresa opera, la organización del diálogo social y los procedimientos puestos en marcha por la empresa para informar y negociar con su personal.

DDLL.9. La empresa reconoce expresamente el derecho a la negociación colectiva.

Son **27** las empresas del IBEX 35 que **reconocen expresamente el derecho de negociación colectiva** en alguno de los documentos que componen sus normas corporativas. Esto representa una empresa más que en el año anterior.

Sin embargo, a la hora de hablar de avances en la información dada por las empresas sobre la dimensión de derechos laborales básicos, hay que destacar el salto que se ha dado en lo que se refiere a la información sobre el porcentaje de personas cubiertas por convenio colectivo en la empresa, un dato requerido por la Ley 11/2018. De las 25 que daban la información sobre 2017, se ha pasado a **34 empresas que informan sobre plantilla cubierta por convenio** en 2018. La única empresa que no da información es Acciona, que se limita a decir que *"la práctica totalidad de los colectivos de empleados están cubiertos por las regulaciones colectivas laborales en los diferentes países"*.

De las **34** que presentan datos sobre el número de trabajadores sujetos a convenio colectivo, solo **14 lo hacen para los países donde tienen presencia laboral**.

Son 34 las empresas del IBEX 35 que presentan información sobre trabajadores cubiertos por convenio colectivo en 2018.

De éstas, solamente 14 lo hacen para todos los países que tienen presencia laboral.



BUENA PRÁCTICA: Bankinter, Cellnex, CIE Automotive, Endesa, Ferrovial, Iberdrola, Mapfre, Naturgy, Banco Santander y Telefónica cumplen con los tres requisitos: Además de establecer un compromiso, aportan el número de trabajadores sujetos a convenio colectivo y aportan el dato para todos los países donde cuentan con plantilla.

2.3.2. Derecho de no discriminación

El derecho a no sufrir discriminación se puede encontrar recogido en varios instrumentos de derecho internacional de los derechos humanos puesto que se trata de uno de los elementos esenciales de la prohibición de la discriminación. Varios de estos instrumentos prohíben la discriminación basada en el sexo, raza, color, lengua, religión, opinión, nacionalidad, origen social, pobreza, nacimiento u otro estatus diferente. En el seno de la OIT la convención correspondiente es el Convenio 111 sobre no discriminación (en el empleo y la ocupación).

Esta prohibición no solo aplica a los Estados en relación con sus ciudadanos y ciudadanas, sino que también aplica para la ciudadanía entre sí, y así aparecerá recogida en las diferentes legislaciones nacionales.

En este apartado, la prohibición de discriminación se entiende en relación con el comportamiento de la empresa con sus empleados y empleadas. Se buscan compromisos que recojan la intención de la empresa de no discriminar a sus trabajadores y trabajadoras. La no discriminación, que está íntimamente asociada a la igualdad de oportunidades, se refiere a aspectos tan diversos como raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional o social, condición social; salud (incluidos el VIH/SIDA y la discapacidad), estado civil, capacidad de procreación, embarazo, orientación sexual, etc.

DDLL.10. La empresa cuenta con un compromiso de no discriminación.

Este indicador mide el número de empresas analizadas que informan sobre los mecanismos que han desarrollado para evitar la discriminación entre su plantilla.

En el ejercicio anterior 33 empresas presentaban un compromiso público de no discriminación hacia sus empleados y empleadas.

Son 16 las empresas del IBEX 35 que informan sobre políticas y mecanismos para evitar la discriminación hacia su plantilla. Son ACS, Amadeus, Arcelormittal, Bankinter, BBVA, Caixabank, Enagás, Endesa, Iberdrola, Mapfre, Mediaset, Meliá, Naturgy, Red Eléctrica, Banco Sabadell y Telefónica.

3.6 DERECHOS LABORALES



Hay que señalar que prácticamente todas las empresas hacen una mención en el Informe de Gobierno Corporativo a mecanismos para evitar la discriminación, pero se refieren solo a la selección de personas para el Consejo de Administración y no a la plantilla en general.

Son **13** las empresas que aportan información sobre casos de discriminación. Cinco de las mismas únicamente aclaran que no han recibido ninguna queja o reclamación en este sentido. Las otras **8 informan haber recibido o detectado casos de discriminación**. De estas ocho, **cinco explican cómo se han solucionado** esos casos (Grifols, Iberdrola, Red Eléctrica, Repsol y Telefónica).

MALA PRÁCTICA: Se ha detectado que varias empresas que no informan sobre casos de discriminación han tenido denuncias en 2018 (en todos los casos ver link):

BBVA Se ha encontrado al menos un caso de discriminación por razón de sexo denunciado por el sindicato UGT al cual no hace referencia el banco.³¹¹

Comisiones Obreras acusa a **Caixabank** de discriminación a las mujeres embarazadas en el cobro del bonus³¹².

Inditex Un juez de Almería ha considerado que existió "discriminación por razón de sexo" en la decisión empresarial sobre unas trabajadoras de Zara a las que cambió de centro de trabajo "exclusivamente" por el hecho de tener reducida su jornada laboral por razones de guarda legal de hijos menores de edad y a las que habría dado a elegir entre aceptar este cambio, la renuncia a sus derechos o el despido³¹³.

Banco Sabadell Fesibac ha llevado a los tribunales a la entidad por acoso contra uno de sus afiliados³¹⁴.

Siemens-Gamesa Los sindicatos han acusado a la compañía de discriminar a los trabajadores de factorías españolas frente a los de otros países a la hora de pactar las condiciones de salida de la empresa con motivo de la fusión³¹⁵.



2.3.2 Derecho de libertad de asociación.

Como ya se ha señalado anteriormente, el Convenio nº 98 de la OIT establece el derecho a la sindicación y la negociación colectiva. Según la propia OIT, "estos derechos habilitantes hacen posible promover unas condiciones de trabajo decentes y hacerlas realidad". Además, añade la OIT, "la existencia de organizaciones de trabajadores y de empleadores fuertes e

³¹¹ <http://www.ugt.es/sancion-bbva-por-discriminacion-por-razon-de-sexo>

³¹² <http://www.ccoolacaixa.net/web/aspnet/document.aspx?id=7114&sec=9534>

³¹³ https://www.elplural.com/economia/acusan-a-zara-de-discriminacion-por-razon-de-sexo_212195102

³¹⁴ <http://fesibac.org/2018/09/13/el-acoso-laboral-en-banco-sabadell-primera-parte/>

³¹⁵ <https://www.elboletin.com/noticia/159510/economia/los-sindicatos-de-siemens-gamesa-denuncian-discriminacion-respecto-a-los-empleados-de-alemania.html>

3.6 DERECHOS LABORALES



independientes y el efectivo reconocimiento del derecho de negociación colectiva son herramientas esenciales para la gobernanza del mercado laboral”.

A tenor de lo expuesto, este indicador intenta reflejar el nivel de información que facilitan las empresas sobre el respeto al derecho de libertad de asociación. Además, indaga en si la empresa reporta sobre los países en los que está presente y que no han ratificado la convención de la OIT sobre libertad de asociación y, lo que es muy importante, los procesos de debida diligencia desarrollados por la empresa en estos países para hacer seguimiento de este derecho.

DDLL.11. La empresa reconoce expresamente el derecho a la libertad de asociación.

En el análisis de la información facilitada por las empresas se puede comprobar que, al menos sobre el papel, respetan el derecho a la libertad de asociación, al menos en España. Pero una cosa es ese respeto y otra que la empresa haga una manifestación expresa del reconocimiento del derecho de la plantilla a asociarse en organizaciones independientes que velen por sus intereses.

Según este análisis, **29 empresas hacen un reconocimiento expreso del derecho a la libertad de asociación**. Merece la pena destacar que nueve de estas empresas no informan sobre el reconocimiento del derecho en la información no financiera, sino que expresan el mismo en otros documentos, principalmente en códigos de conducta y políticas de derechos humanos.

DDLL.12. La empresa reporta el número de países donde tenga presencia laboral que no han ratificado la Convención de la OIT sobre libertad de asociación.

Al inicio de este apartado de derechos laborales se señalaba que las empresas españolas están presentes en 33 países en los que hay un riesgo grave de que los derechos laborales no sean respetados. De estos países, diez no han ratificado la Convención de la OIT sobre libertad de asociación. Hay que señalar que algunos de estos Estados hay una importante presencia de empresas españolas.

3.6 DERECHOS LABORALES



Tabla: 3.6.2. Países no firmantes de la convención de la OIT sobre libertad de asociación y presencia empresarial española.

Países	Número de empresas
China	18
Bahrein	2
Corea del Sur	4
Laos	1
India	18
Emiratos Árabes Unidos	12
Arabia Saudita	6
Catar	6
Irán	1
Bielorrusia	1

Fuente: Elaboración propia

A pesar de estos datos, **solo dos empresas informan sobre actividad en países que no han firmado la convención 98 de la OIT**, Acciona e Iberdrola, y la verdad es que ni estas empresas aportan una información exhaustiva. Acciona, además, junto con Amadeus, Enagás y Endesa, son las únicas compañías del IBEX 35 que explican de manera clara los procesos de debida diligencia en esos países para evitar la vulneración de ese derecho.

Hay otras empresas que hablan de procesos de debida diligencia en países en los que hay riesgo de vulneración de derechos humanos, pero no llegan a especificar si en estos procesos se incluyen cuestiones relativas a derechos laborales en general y a la libertad de asociación en particular, por lo que sería deseable una mayor concreción por su parte.



2.3.3. Conflictos laborales

DDLL.13. En caso de que se hayan detectado conflictos laborales en el periodo objeto de estudio la empresa informa sobre ellos.

Únicamente **2 empresas del IBEX 35 aportan información sobre la existencia de conflictos laborales en el periodo analizado. Son Arcelormittal y Mediaset.**



BUENA PRÁCTICA: **Arcelormittal** y **Mediaset** son las únicas empresas que reconocen haber tenido algún conflicto laboral en 2018. Destaca la información facilitada por **Arcelormittal**, la cual informa que “en 2018 se produjeron cuatro huelgas de más de una semana en el grupo, tres en factorías francesas y una en una factoría belga, relacionadas con cuestiones salariales. La empresa informa que en todos los casos se llegó finalmente a acuerdos con los sindicatos. Por otra parte, señala que el equipo de aseguramiento global recibió en 2018 un total de 158 quejas relacionadas con cuestiones laborales, de las que 27 fueron corroboradas.

Son **17** las empresas que no informan sobre conflictos laborales en el ejercicio a pesar de haberse encontrado información que apunta su existencia, aunque algunos de estos problemas laborales no hayan sido especialmente prolongados o no hayan afectado a un porcentaje significativo de la plantilla. Son Acciona³¹⁶, Acerinox³¹⁷, ACS³¹⁸, Aena³¹⁹, BBVA³²⁰, Cellnex³²¹, CIE³²², Ence³²³, Endesa³²⁴,

17 empresas no informan sobre conflictos laborales en el ejercicio a pesar de haberse encontrado información que apunta a su existencia

³¹⁶ [Los sindicatos dicen que la huelga de Acciona está provocando paradas en Ford.](#)

[Los trabajadores de la recogida de basura de Madrid anuncian la convocatoria de huelga.](#)

[Paros en Acciona de Lumbier para mejorar el convenio colectivo.](#)

[Denuncia por vulneración del derecho a la huelga](#)

³¹⁷ [Las contratas de Acerinox barajan parar indefinidamente.](#)

[El Comité de Ditecsa DSM Acerinox anuncia huelga indefinida a partir del próximo 11 de septiembre.](#)

[El comité de la contrata de Abantia-Ticsa convoca una huelga en Acerinox a partir del día 25.](#)

[La plantilla de Alfran inicia su huelga en Acerinox](#)

³¹⁸ [Huelga de mantenimiento en el hospital de Sant Joan: la adjudicataria no se subroga al personal](#)

³¹⁹ [USO llevará a AENA ante la Audiencia Nacional por el impago de los pluses de vigilancia en los aeropuertos.](#)

[Verano caliente en los aeropuertos: huelga de Ryanair, Iberia y Aena en agosto.](#)

[Aena confirma el fin de la huelga en el aeropuerto Tenerife Sur tras lograr un acuerdo con los sindicatos](#)

³²⁰ [La Asociación Bancaria denunció acoso laboral en el Banco Francés.](#)

[BANCOMER despidió 1,500 trabajadores... ¿y sus derechos laborales?](#)

³²¹ [Huelga en Telemarketing.](#)

³²² [ELA denuncia la “cesión ilegal” de 45 trabajadores de CIE Automotive.](#)

³²³ [Huelga indefinida de transporte de madera en Ence.](#)

³²⁴ [Siguen el desastroso escenario por la externalización del Centro de Servicios Administrativos de IBERIA \(AFC\).](#)

[La dirección de Endesa comunica de un día para otro el destino laboral del personal de las Unidades de Producción Hidráulica.](#)

[La dirección de Endesa anuncia una reordenación sin precedentes de sus centrales de Canarias.](#)

3.6 DERECHOS LABORALES



Ferrovial³²⁵, Grifols³²⁶, IAG³²⁷, Inditex³²⁸, Mapfre³²⁹, Melià Hotels³³⁰, Banco Sabadell³³¹, Banco Santander³³², Siemens-Gamesa³³³ y Telefónica³³⁴.

Las restantes 16 empresas no informan sobre la existencia de conflictos laborales durante el ejercicio, pero en relación con ellas no se ha encontrado ninguna información que lleve a concluir que han existido.

³²⁵ [Mantenimiento del CHUO suma ya 100 días en huelga. La huelga de la limpieza en los centros del IMAS se convierte en indefinida.](#)

[La huelga del servicio a bordo del AVE sólo afecta al 3% de los trenes, según Ferrovial.](#)

³²⁶ [Convocan huelga en Grifols por la «discriminación» salarial frente a la plantilla en Cataluña.](#)

³²⁷ [Iberia mantiene las huelgas en Barcelona para julio y agosto.](#)

³²⁸ [Trabajadoras de Inditex piden a la clientela que no use las cajas de autocobro.](#)

[Empleados de Zara en Gipuzkoa exigen mejorar su "precaria" situación laboral.](#)

[UGT convoca huelga en Bershka, tras anunciarse el cierre de su tienda de Torrelavega.](#)

[Los trabajadores de Zara se concentran ante la tienda insignia de A Coruña.](#)

[UGT denuncia que las personas empleadas de Lefties \(grupo Inditex\), cobran menos trabajando más y con mayor venta.](#)

³²⁹ [2.900 denuncias ante la Inspección de Trabajo por falsos autónomos.](#)

[CCOO llama a los informáticos de Mapfre a una huelga mañana de tres horas.](#)

³³⁰ [Huelga de limpieza en el hotel Melià por el despido de 38 trabajadoras.](#)

[CCOO y UGT se concentran por el despido "injustificado" de una trabajadora de un hotel de Marbella.](#)

³³¹ [UGT presenta propuestas para negociar condiciones para la formación.](#)

³³² [La Audiencia obliga a Banco Santander a controlar las horas de su plantilla.](#)

[Santander frena la venta de su 'call center' para evitar un conflicto con 60.000 trabajadores.](#)

[Banco Santander deberá indemnizar con \\$102 millones a siete trabajadores por despidos improcedentes.](#)

³³³ [Siemens: la multinacional de los conflictos laborales.](#)

[Los sindicatos CC.OO. y UGT en Siemens Gamesa han registrado una serie de paros parciales para la semana del 11 de diciembre en todos los centros de España y una huelga indefinida a partir del 15 de diciembre.](#)

[Huelga en Siemens.](#)

³³⁴ [La contrata Cotronic en Barcelona convocó huelga indefinida por las condiciones de trabajo.](#)

[Atento y su conflicto laboral interminable.](#)



3. Requerimientos exigidos por la Ley 11/2018 en materia de derechos laborales.

La aprobación de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad obliga a las empresas a presentar en la información no financiera información sobre una serie de indicadores relacionados con los derechos laborales. Según establece la propia Ley, *“estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos. En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable”*.

Según se recoge en la Ley, *“respecto a las cuestiones sociales y relativas al personal, la información facilitada en el estado puede hacer referencia a las medidas adoptadas para garantizar la igualdad de género, la aplicación de convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, las condiciones de trabajo, el diálogo social, el respeto del derecho de los trabajadores a ser informados y consultados, el respeto de los derechos sindicales, la salud y seguridad en el lugar de trabajo y el diálogo con las comunidades locales y las medidas adoptadas para garantizar la protección y el desarrollo de esas comunidades”*.

Se pueden distinguir entre el cumplimiento de aquellos indicadores que la ley establece de manera general y común para todas las áreas cubiertas por la norma (artículo primero, dos, letras a) a e), y aquellos otros que de forma específica la norma solicita sobre información relativa a las condiciones laborales y de organización del trabajo.

Salud y seguridad

Un total de 26 empresas presentan información en sus Estados de Información no Financiera sobre cuestiones relativas a las condiciones de salud y seguridad en el trabajo. El total de las empresas de los sectores de Petróleo y Energía y Servicios de Consumo presentan esta información, a pesar de que no todas las empresas lo hacen de la misma forma.

El **75%** de las empresas indican el **número de accidentes y enfermedades**, el sector que menos información aporta es paradójicamente el sector de la construcción, donde únicamente 4 empresas -de un total de 7- presentan estos datos en sus EINF. Algunas empresas no aportan datos numéricos, sino que lo hacen aportando **la frecuencia** de las enfermedades o accidentes. Lo ideal sería que la empresa **aportase el número y aclarase también la frecuencia**, un total de 23 empresas lo hacen de esta forma.

3.6 DERECHOS LABORALES



Sobre la **gravedad** de los accidentes, el 100% de las empresas de los sectores de Petróleo y Energía, Materiales Básicos y Construcción, Bienes de Consumo y Servicios de Consumo presentan esta información y un total de **23** empresas presentan los **datos desglosados por sexo**.

Tabla 3.6.3.: Número y porcentaje de empresas que informan sobre cuestiones de salud y seguridad en sus EINF.

TEMÁTICA	INDICADOR	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
SALUD Y SEGURIDAD	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	26	84,38%
	Número de casos de enfermedades y accidentes laborales	24	75,00%
	Su frecuencia	29	90,63%
	Su gravedad	28	87,50%
	Desglose por sexo	23	71,88%

Fuente: Elaboración propia

Organización del trabajo

La ley 11/2018 solicita a las empresas que presenten información sobre la **organización del tiempo de trabajo**, pero son únicamente 9 las empresas que en sus EINF aportan algo de información sobre cómo organizan la jornada laboral o los turnos de trabajo. Hay otras muchas empresas que incluyen en sus estados de información no financiera epígrafes bajo el título de Organización del tiempo de trabajo o similar, sin embargo, en ellos se limitan a dar alguna información, en ocasiones escasa, sobre medidas de conciliación.

Sobre el número de **horas de absentismo**, el sector que más información aporta es el de Materiales Básicos, Industria y Construcción, frente al de Petróleo y Energía, cuyas empresas son las que menos información aportan -únicamente lo hacen 3-.

Ahora sí en relación con las **medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación**, 24 empresas indican algún tipo de información detallada en sus EINF, que permita conocer realmente qué tipo de herramientas utiliza la empresa para que sus trabajadores/as puedan conciliar de manera justa su vida personal y profesional. El 100% de las empresas de los sectores de Servicios Financieros y de Servicios de Consumo ofrecen estos datos.

3.6 DERECHOS LABORALES



Entre las medidas de conciliación, la norma solicita además que las empresas obligadas informen sobre **medidas destinadas a fomentar el ejercicio corresponsable de la paternidad por ambos progenitores**. En este sentido solo 7 empresas informan de manera que se pueda tener una visión fiable sobre este tipo de medidas. Ninguna de las empresas de los sectores de Materiales Básicos, Industria y Construcción ni de Bienes de Consumo aportan estos datos.

Por lo general, la información que publican las empresas sobre este aspecto es muy escasa. En muchas ocasiones estas medidas se encuentran incluidas en documentos como los convenios colectivos o los planes de igualdad, sobre los que las empresas no informan.

Tabla 3.6.4.: Número y porcentaje de empresas que informan sobre cuestiones de organización del tiempo de trabajo en sus EINF.

TEMÁTICA	INDICADOR	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	Organización del tiempo de trabajo	9	28,13%
	Nº horas de absentimo	23	71,88%
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación	24	75,00%
	La empresa informa de medidas destinadas a fomentar el ejercicio corresponsable de la paternidad por ambos progenitores	7	21,88%

Fuente: Elaboración propia

Empleo

La ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad destina la parte más amplia de las exigencias sobre cuestiones relacionadas con la calidad del empleo proporcionado por las empresas obligadas a las personas que forman su plantilla.

Entre estas cuestiones, la empresa solicita datos sobre la **brecha salarial entre mujeres y hombres**, un 87,50% de las empresas aportan datos sobre brecha salarial, aunque la forma en que aportan los datos no permite la comparabilidad entre ellas puesto que la forma de mediar la brecha, el desglose de datos o las explicaciones al respecto varían mucho entre empresas, incluso dentro del mismo sector. Del análisis de este indicador se desprende la falta de homogeneidad en el método de cálculo utilizado por las empresas para hallar la brecha salarial y la consecuente disparidad de información imposible de comparar. Por un lado, el valor de la brecha salarial varía dependiendo de que se hayan tomado en consideración los salarios medios o medianos, siendo preferible que las empresas aportasen las dos métricas

3.6 DERECHOS LABORALES



La Ley 11/2018 establece que las empresas afectadas tienen que incluir entre la información no financiera datos sobre las **remuneraciones medias en la empresa**. Estos datos deben estar desglosados, además, por sexo, edad, categoría profesional y debería ser posible poder compararlos al menos con el año anterior. Son un total de 31 las empresas que aportan esta información en sus EINF y lo hacen desglosando los datos por sexo, la mitad presenta datos sobre la evolución de la remuneración, y 25 lo hacen desglosando por edad y 28 desglosan por categoría profesional o trabajo de igual valor. Únicamente 12 empresas presentan el desglose completo tal y como indica la norma mercantil.

La ley 11/2018 también se interesa por **conocer la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de las sociedades obligadas**. Se trata del indicador menos reportado puesto que únicamente 1 empresa aporta esta información en su EINF.

Por el contrario, el 100% de las empresas aportan el **número total de empleados/as desglosados por sexo y por categoría profesional**, solo hay 1 empresa que no aporta datos **por edad**, y descienden a un 75% las empresas que aportan los **datos por país**. La ley pide que los datos sean comparables en el tiempo, sin embargo, solamente 16 empresas desglosan la plantilla en relación con al menos el año anterior.

También un 100% de las empresas aporta el número o **promedio anual de empleados/as con contrato temporal**, el 90,63% desglosan el número en función del sexo, un 71,88% lo hace en función de la edad, y un 68,75% por clasificación profesional. **Solo 6 empresas aportan todos los datos requeridos por la ley en sus EINF**, incluyendo una comparativa al menos con el año anterior.

Son 27 las empresas que indican **los contratos a tiempo parcial**, pero **solamente 5 desglosan toda la información requerida por la Ley 11/2018 conforme al sexo, la edad y la clasificación profesional**, además de aportan datos comparados con al menos el año anterior.

La ley 11/2018 establece que las empresas de más de 500 personas en plantilla tienen que informar sobre una serie de indicadores. Uno de estos indicadores pide a las empresas que aporten el **número de despidos** que hubiesen realizado en el ejercicio, desglosando esos datos en función del sexo, la edad y la categoría profesional. La introducción de este requisito ha propiciado que en los informes de 2018 se haya incluido una información que las empresas no solían dar. Sin embargo, a tenor de los datos analizados, y teniendo en cuenta que la Ley 11/2018 obliga a las empresas a informar sobre este indicador, parece necesario que se establezcan una serie de criterios de homogeneización en la forma en la que las empresas presentan su información. También sería conveniente que esta información se pudiera segregar por países y por el motivo del despido.

El 100% de las empresas aporta esta información, aunque existen 7 que no ofrecen todos los datos solicitados por la ley (sexo, edad, clasificación profesional y evolución). El 100% de las

3.6 DERECHOS LABORALES



empresas en los sectores de Servicios Financieros y de Tecnología y Comunicación aportan toda la información desglosada.

Solamente 3 empresas no informan sobre **las remuneraciones medias** en sus EINF, de las que sí lo hacen **únicamente 12 desglosan toda la información tal y como la requiere la Ley** de información no financiera (sexo, edad, clasificación profesional o igual valor y evolución temporal).

Sobre el **número de empleados con discapacidad**, se encuentra información en los EINF de 26 empresas, lo que implica que un total de 6 empresas obligadas por la ley no aportan estos datos.

Otras de las cuestiones que la ley solicita a las empresas en relación con el empleo es información sobre **la implementación de políticas de desconexión laboral**. **Un total de 8** entidades explican en sus EINF información relacionada con este aspecto. En este caso solo han sido contabilizadas las sociedades que afirman expresamente que han implantado medidas de desconexión laboral y que informan de las mismas.

El derecho a la desconexión digital fuera del horario de trabajo, conocida también como desconexión laboral, se podría definir, *grosso modo*, como la limitación del uso de las tecnologías de la comunicación para garantizar el tiempo de descanso y vacaciones de los trabajadores. Este derecho se ha incluido en el ordenamiento jurídico español con la transposición del Reglamento general europeo de protección de datos³³⁵ y se encuentra incluido en la Ley Orgánica de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales³³⁶.

³³⁵ [Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.](#)

³³⁶ [Ley orgánica de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.](#) El derecho a la desconexión se desarrolla en el artículo 88.

3.6 DERECHOS LABORALES



Tabla 3.6.5.: Número y porcentaje de empresas que informan sobre cuestiones relacionadas con el empleo en sus EINF.

TEMÁTICA	INDICADOR	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
	Brecha salarial	28	87,50%
	La empresa aporta el dato de las remuneraciones medias	31	96,88%
	su evolución	16	50,00%
	desagregados por sexo,	0	0,00%
	desagregados por edad	0	0,00%
	Por sexo,	29	90,63%
	Por edad	25	78,13%
	Por clasificación profesional o igual valor	28	87,50%
	La empresa informa sobre la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	1	3,13%
	Número total de empleados	32	100,00%
	Comparativa al menos con el año anterior	17	53,13%
	Por categoría profesional	32	100,00%
	Por edad	31	96,88%
	Por país	24	75,00%
	Promedio anual de contratos temporales	32	100,00%
	Comparativa con años anteriores	10	31,25%
	Por sexo	29	90,63%
	Por edad	23	71,88%
	Por clasificación profesional	22	68,75%
	La empresa aporta datos sobre contratos a tiempo parcial	27	84,38%
	Comparativa con años anteriores	9	28,13%
	Por sexo	24	75,00%
	Por clasificación profesional	14	43,75%
	Por edad	16	50,00%
	La empresa publica el nº de despidos	32	100,00%
	Por sexo	31	96,88%
	Por edad	26	81,25%
	Por clasificación profesional	28	87,50%
	La empresa aporta el dato de las remuneraciones medias	31	96,88%
	su evolución	16	50,00%
	desagregados por sexo,	0	0%
	desagregados por edad	0	0%
	Por sexo,	29	90,63%
	Por edad	25	78,13%
	Por clasificación profesional o igual valor	28	87,50%
	La empresa informa sobre la implementación de políticas de desconexión laboral	8	25,00%
	La empresa aporta información sobre nº de empleados con discapacidad	26	81,25%

Fuente: Elaboración propia

3.6 DERECHOS LABORALES



Formación

Respecto a la formación de la plantilla de personal empleado, la norma solicita de las empresas **información sobre las políticas de formación implementadas**. El 100% de las empresas de los sectores de Petróleo y Energía, Bienes de Consumo, Servicios de Consumo y Servicios Financieros aportan esta información. Un total de 30 empresas del IBEX 35 apuntan la cantidad de horas de formación en sus EINF y solo 2 de estas no ofrecen los datos por categoría profesional, tal y como indica la ley.

Tabla 3.6.6.: Número y porcentaje de empresas que informan sobre cuestiones relacionadas con la formación en sus EINF.

TEMÁTICA	INDICADOR	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
FORMACIÓN	Políticas implementadas en el campo de la formación	28	87,50%
	Cantidad total de horas de formación	31	96,88%
	Por categoría profesional	29	90,63%

Fuente: Elaboración propia

Igualdad

Son 9 las empresas que informa sobre medidas adoptadas para promover el empleo. Estas medidas van desde convenios de colaboración con Ayuntamientos, como es el caso de Ence, hasta iniciativas destinadas a la formación de personas de diferentes colectivos vulnerables para mejorar su empleabilidad, como es el caso de Iberdrola.

Únicamente 11 informan sobre **protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo** dentro de su EINF, tal y como indica la ley 11/2018, aunque un 62,50% de las empresas indican cuáles son sus **políticas contra todo tipo de discriminación y de gestión de la diversidad**. El sector que más información da es el de Petróleo y Energía, seguido por el de Servicios financieros. En relación con las políticas y mecanismos para evitar la discriminación, destaca negativamente que ninguna empresa de los sectores de Materiales Básicos, Industria y Construcción y Bienes de Consumo aportan en sus EINF información sobre los mecanismos específicos que emplean para evitar la discriminación. El indicador incluido por la Ley 11/2018 no habla del compromiso, sino de si la empresa informa sobre políticas y mecanismos para evitar la discriminación.

Aunque por norma general las empresas tienden a explicar su política contra la discriminación en el estado de información no financiera, en muchas ocasiones es necesario consultar otros

3.6 DERECHOS LABORALES



documentos como códigos de conducta o políticas de derechos humanos, para conocer con más precisión la articulación del compromiso de las empresas contra la discriminación.

En cuanto a las medidas adoptadas para promover la **igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres**, un total de 22 empresas aportan explicaciones en su EINF que permitan conocer realmente qué tipo de herramientas está utilizando la empresa en este sentido, esta vez, todas las empresas del Sector de Servicios Financieros aportan información.

Solo 9 empresas explican en sus EINF sus **planes de igualdad**, algunas hacen una exposición más o menos detallada de las líneas maestras de sus planes de igualdad, pero no hacen públicos los mismos.

Tabla 3.6.7.: Número y porcentaje de empresas que informan sobre cuestiones relacionadas con la igualdad en sus EINF.

TEMÁTICA	INDICADOR	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
IGUALDAD	La empresa informa sobre medidas adoptadas para promover el empleo	9	28,13%
	La empresa informa sobre protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	11	34,38%
	La empresa informa de las medidas para a integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	20	62,50%
	La empresa informa de su política contra todo tipo de discriminación y de gestión de la diversidad	20	62,50%
	La empresa informa sobre las medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	22	68,75%
	La empresa informa sobre sus planes de igualdad	9	28,13%
	La empresa informa sobre políticas y mecanismos para evitar la discriminación	12	37,50%

Fuente: Elaboración propia

Relaciones sociales

La ley de información no financiera pide a las empresas que reporten sobre la **organización del diálogo social**, se ha encontrado que solamente un 50% de las empresas del IBEX 35 obligadas aportan en sus EINF información que permita conocer este aspecto.

En este indicador se ha tenido en cuenta si la empresa informaba sobre la existencia de comisiones o subcomisiones de seguimiento de los convenios colectivos y otros acuerdos, sobre la pertenencia a algún comité de empresa europeo y la firma de acuerdos internacionales sobre

3.6 DERECHOS LABORALES



organización de la relación con los representantes sindicales, la existencia de acuerdos marco u otros acuerdos más allá de los convenios colectivos.

La mayoría de las empresas sí informan sobre el **porcentaje de trabajadores cubiertos por convenio colectivo** (un 96,88%) aunque solo un escaso 41% aporta datos por país.

La ley recoge también la obligación de informar **sobre procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos**, pero solamente 4 empresas responden a este requerimiento en sus EINF. En este se ha valorado que las empresas aporten información sobre los procedimientos que se siguen en la empresa para consultar con la representación de los trabajadores en el caso de que la empresa vaya a acometer modificaciones importantes de las condiciones de trabajo. Además, se ha tenido en cuenta si existe información sobre los canales habilitados para discutir estos aspectos.

Tabla 3.6.8.: Número y porcentaje de empresas que informan sobre cuestiones relacionadas con las relaciones sociales en sus EINF.

TEMÁTICA	INDICADOR	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
RELACIONES SOCIALES	Porcentaje de trabajadores cubiertos por convenio colectivo	31	96,88%
	Aporta datos por país	13	40,63%
	La empresa aporta información sobre la organización del diálogo social	16	50,00%
	Aporta información sobre procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	3	9,38%

Fuente: Elaboración propia

3.1. Conclusiones generales derechos laborales y Ley 11/2018.

La información reportada por las empresas del IBEX 35 sobre los derechos laborales en los Estados de Información no Financiera no cumple por lo general con lo establecido por la Ley de información no financiera. La principal laguna es que hay algunos indicadores sobre los que un gran número de empresas no dan información, pero no es la única. Se han detectado algunos casos, sobre todo en lo que se refiere a derecho de negociación colectiva, derecho de asociación o derecho de no discriminación sobre los que las empresas dan información, pero no a través de los estados de información no financiera, sino que en otros documentos. En estos casos, las compañías, aunque informen, no estarían cumpliendo la ley.

3.6 DERECHOS LABORALES



Ninguna empresa reporta todos los indicadores requeridos por la ley en lo que se refiere a derechos laborales. Además, no se puede considerar que hayan sido cumplidos los requerimientos de comparabilidad, relevancia, materialidad y fiabilidad dado que en solo unos pocos casos la información es suficiente para entender cumplido este objetivo.

A pesar de las carencias señaladas y de lo visibles que son muchas de ellas, los informes de verificación de los estados de información no financiera prácticamente no incluyen salvedad alguna relacionada con los derechos laborales. Esto es así a pesar de que hay alguna ocasión en la que las propias empresas informan que no cumplen algún indicador por la razón que sea. En algunos índices de informaciones no financieras se hace referencia a un indicador concreto y a la página en la que puede ser consultado, pero una vez que se va a esa página, se puede comprobar que el texto de la misma habla de otra cosa. También es muy común ver en los estados de información no financiera epígrafes con el nombre de algunos indicadores y que el texto no de información sobre los mismos.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES

La puntuación obtenida por las empresas analizadas en el área de clientes y consumidores³³⁷ tiene un promedio de 47,27 sobre 100 puntos posibles (año anterior 34,36 sobre 100) y es el área del análisis que obtiene la mejor puntuación.

El estudio del Observatorio de RSC se centra en los siguientes aspectos relativos a clientes y consumidores: compromisos y políticas, gestión de la salud y seguridad de los productos, la privacidad y protección de datos, la gestión de quejas y reclamaciones, información, publicidad y marketing, el acceso a servicios básicos y a consumidores vulnerables.

Cientes y consumidores es al área del análisis que mayor puntuación ha obtenido con 47,22 puntos.

Tabla 3.7.1. Empresas mejor y peor posicionadas en el área clientes y consumidores

EMPRESA	POSICIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
IBERDROLA	1	73,33
RED ELÉCTRICA	2	71,18
CAIXABANK	3	68,51
BANCO SANTANDER	4	64,95
INDITEX	5	61,28
INDRA SISTEMAS	6	61,11
INM. COLONIAL	30	36,46
AENA	31	34,72
BANKINTER	32	34,03
ACS	33	28,75
IAG	34	16,49
REPSOL	35	1,56

Fuente: Elaboración propia

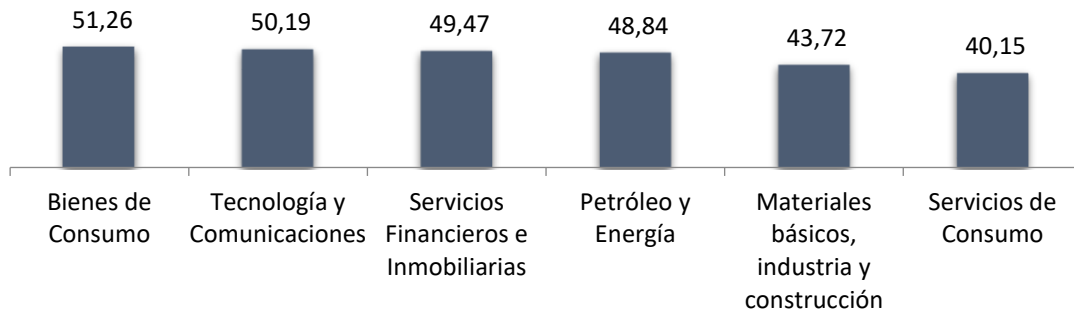
³³⁷ Los diferentes indicadores analizados en esta área no son de aplicación a todas las empresas debido a la diversidad de actividades de las empresas del IBEX 35 y, en algunos casos, se ha considerado que no es un aspecto material. En aquellos casos en que no aplique a las 35 empresas del estudio se indicará en el indicador correspondiente.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



El sector mejor posicionado es el de Bienes de consumo (Ence, Grifols, Inditex y Viscofan) con una valoración media de 51,26 puntos. El sector con menor puntuación es el de Servicios de Consumo (Aena, IAG, Mediaset y Melià Hotels) con una valoración media de 40,15.

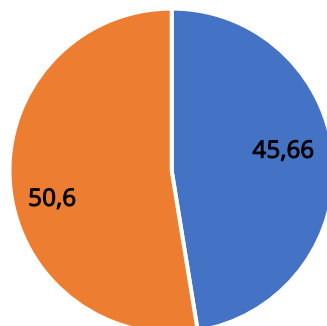
Gráfico 3.7.1. Puntuación por sectores en el área de clientes y consumidores



Fuente: Elaboración propia

Dentro del área de clientes y consumidores se han analizado un total de 48 indicadores distribuidos en dos dimensiones y siete subdimensiones. Las dimensiones son Política y Sistemas de Gestión y Responsabilidad sobre el producto. Las empresas facilitan más información sobre Responsabilidad sobre el producto, que ha obtenido una puntuación media de 50,60 puntos frente a los 40,70 puntos del año anterior. La dimensión de Política y sistemas de gestión ha obtenido una puntuación media de 45,66 puntos frente a los 31,84 puntos del año anterior.

Gráfico 3.7.2. Puntuación por dimensión en el área de clientes y consumidores



■ Política y sistema de gestión ■ Responsabilidad sobre el producto

Fuente: Elaboración propia



La gestión de clientes y la responsabilidad sobre el producto es la segunda área del análisis que mayor incremento porcentual ha experimentado en la calidad de la información. Este incremento está directamente relacionado con la entrada en vigor de la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad.

1. CONTEXTO

Los clientes y consumidores constituyen un grupo de interés de suma importancia para la empresa ya que sin ellos la propia existencia de la empresa sería inviable. Por lo que es esperable que las empresas concedan especial dedicación a informar sobre los diversos aspectos que pueden impactar sobre los derechos de los consumidores y clientes.

Por un lado, la empresa, como responsable del producto y servicio y depositaria de la confianza de los consumidores e instituciones, debe implementar mecanismos que garanticen un acceso justo y de calidad a los productos y servicios, velando por su salud y seguridad. También, el consumidor necesita disponer de una información transparente, accesible y comprensible que le permita adoptar decisiones sobre la adquisición responsable de bienes y servicios, por lo que la empresa tiene la responsabilidad de proveerle de los canales adecuados (comunicación, publicidad, atención al consumidor, herramientas de comercialización, servicio post-venta, etc.) y suministrarle a través de ellos información veraz y en forma que no atente contra los principios de buenas prácticas comerciales. Además, la empresa debe poner a disposición de sus clientes y consumidores mecanismos de reclamación que les permita resolver controversias de manera rápida, justa, transparente, accesible y poco costosa.

La salida a la luz de manera constante de escándalos empresariales en todo el mundo relacionados con engaños al consumidor y autoridades, como el "*dieselgate*" de Volkswagen, que en septiembre de 2015 reconoció haber trucado los motores de varios modelos durante años para pasar las pruebas de homologación de emisiones contaminantes con una afectación a más de 11 millones de automóviles, o el caso del fraude bancario en España por la venta de acciones preferentes por bancos y cajas de ahorro que engañaron a multitud de pequeños inversores con productos financieros complejos de alto riesgo sin la debida transparencia, habiéndose reconocido que en muchas de estas ocasiones se incumplía la ley³³⁸.

Otros casos están relacionados con **prácticas comerciales abusivas** como la inclusión de cláusulas suelo en los préstamos hipotecarios en España, sin la suficiente transparencia y claridad para el firmante de la hipoteca. Esta práctica fue considerada en 2013 como una cláusula abusiva por los tribunales españoles, considerándola por tanto como abusiva, ilegal y

³³⁸ https://www.elconfidencial.com/economia/2018-11-29/congreso-preferentes-engano-banco-de-espana_1677418/

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



nula, y condenando a las entidades a eliminarlas y a reintegrar a sus clientes la cantidad cobrada abusivamente. O más recientemente el escándalo de Cambridge Analytica y Facebook en 2018 por la utilización sin conocimiento de los ciudadanos de sus datos personales privados para crear perfiles políticos y ser utilizados en la campaña a las elecciones de Donald Trump, que fue elegido presidente de los EEUU en 2017.

Estos escándalos ponen en evidencia la debilidad y poca efectividad de las medidas de protección y compensación al consumidor y la necesidad de regular y vigilar nuevas formas de abuso.

Por todo ello la protección de los derechos de los consumidores cobra especial relevancia. Así cabe esperar que las empresas incluidas en el alcance de este informe cuenten con un compromiso explícito con la transparencia en lo que se refiere a las medidas tomadas para garantizar que se respetan los derechos de los consumidores, así como que informen de los sistemas de gestión utilizados con ese fin y de los resultados obtenidos. Es importante conocer, por ejemplo, los mecanismos y procedimientos que siguen las empresas para asegurar la seguridad de los productos y servicios que ofrecen al cliente y/o consumidor final, el número de reclamaciones recibidas, los motivos y la resolución de las mismas, y todo ello con un desglose por los diferentes países en los que tienen sus principales mercados.

Sin embargo, la protección de los derechos de los consumidores tiene un desigual amparo por parte de las legislaciones de los distintos países donde operan las empresas multinacionales incluidas en el alcance de este estudio.

En el marco de **Naciones Unidas**, las *Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor*³³⁹ fueron adoptadas en el año 1985, ampliadas en 1999 y revisadas y aprobadas en 2015. Estas directrices establecen las principales características que deben tener las leyes de protección del consumidor y sirven de orientación a los gobiernos para el desarrollo y/o actualización de las legislaciones nacionales y a las empresas para adecuarse a las mejores prácticas. Se trata de un marco ampliamente aceptado como referencia internacional, aunque no son legalmente vinculantes.

En la revisión de 2015 se incorporaron nuevas temáticas relativas, entre otras, al reconocimiento del acceso a bienes y servicios esenciales y de la protección de los consumidores vulnerables y desfavorecidos, una nueva orientación sobre comercio electrónico, paridad de trato entre los consumidores en línea y fuera de línea, y protección de la privacidad de los consumidores; nueva orientación sobre servicios financieros, servicios públicos. Además, la actualización de las directrices en 2015 introdujo una sección enteramente dedicada a la conducta empresarial (sección IV: Principios para unas buenas prácticas comerciales). La

³³⁹ UNCTAC, [Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



importancia de esta nueva sección radica en el hecho de que se dirige explícitamente a las empresas en lugar de mayoritariamente a los gobiernos como en las versiones anteriores.

Los principios que establece esta sección para unas buenas prácticas comerciales versan sobre a) Trato justo y equitativo, b) Conducta comercial, c) Divulgación y transparencia, d) Educación y sensibilización, e) Protección de la privacidad, f) Controversias y reclamaciones de los consumidores.

Las directrices promueven además el uso de normas nacionales e internacionales que ofrezcan la orientación pormenorizada acerca de las prácticas recomendables correspondientes a ámbitos específicos tales como el comercio electrónico, los servicios financieros, sustentabilidad, satisfacción del cliente y gestión de reclamaciones.

También ha sido actualizado en 2016 el Manual sobre protección del consumidor³⁴⁰, publicado por primera vez en 2004 y revisado en 2008. El manual incorpora las nuevas cuestiones recogidas en la nueva versión de las directrices.

El programa actual de acción de la **Unión Europea** en materia de política de los consumidores se basa en la **Agenda del Consumidor Europeo, en el Programa de Consumidores 2014-2020** y en la Directiva sobre Derechos de los Consumidores.

En 2011 la Comisión Europea aprobó la *Directiva sobre Derechos de los Consumidores*³⁴¹ con un doble objetivo, por un lado, encontrar un equilibrio adecuado entre un elevado nivel de protección de los consumidores y la competitividad de las empresas y por otro homogeneizar las normas nacionales de los consumidores en distintas áreas importantes, de esta forma los compradores podrán contar con los mismos derechos independientemente del país de la UE en el que compren. Los estados miembros tenían hasta el 13 de diciembre de 2013 para transponer la directiva a las legislaciones nacionales y la nueva directiva entró en vigor el pasado 13 de junio de 2014.

La Unión Europea en abril de 2012 aprobó la *Agenda Europea del Consumidor: Una Agenda del Consumidor Europeo para impulsar la confianza y el crecimiento*³⁴², sustituyendo a la estrategia comunitaria en materia de política de los consumidores 2007-2013. La agenda tiene varios objetivos: reforzar la seguridad de los consumidores, mejorar los conocimientos sobre los derechos de los consumidores, reforzar el cumplimiento de la normativa sobre consumidores, integrar los intereses de los consumidores en políticas sectoriales y la capacitación. Esta agenda

³⁴⁰ UNCTAD. [Manual sobre protección del consumidor](#)

³⁴¹ Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo Texto pertinente a efectos del EEE

³⁴² Comunicación de la comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones Una Agenda del Consumidor Europeo para impulsar la confianza y el crecimiento /* COM/2012/0225 final

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



también reconoce retos como el avance hacia un consumo más sostenible y la respuesta a las necesidades específicas de los consumidores vulnerables.

Por su parte el *Programa de Consumidores 2014-2020*³⁴³, tiene por objeto garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores y capacitarlos mediante la información y la educación. Se trata de un programa financiero de la UE para el periodo 2014-2020 previsto para apoyar los derechos de los consumidores con vistas a alcanzar los objetivos de crecimiento de Europa 2020.³⁴⁴

También diferentes aspectos de la protección de los consumidores se encuentran recogidas en el conjunto de medidas que recogen el Acta del Mercado Único I y II (2011 y 2012 respectivamente) y más recientemente en la **Estrategia para el Mercado Único Digital**³⁴⁵, adoptada por la Comisión el 6 de mayo de 2015, con el objetivo, entre otros, de facilitar un mejor acceso de los consumidores a los bienes y servicios digitales en Europa y mejorar la protección de los consumidores con nuevas disposiciones en materia de protección de datos para proteger la información personal.

Más recientemente en abril de 2018 la Comisión Europea ha lanzado la comunicación **“Un nuevo marco para los consumidores**,³⁴⁶ con un paquete legislativo ambicioso para reforzar el marco legislativo y garantizar que todos los consumidores europeos se beneficien plenamente de sus derechos con arreglo al Derecho de la Unión.

En marzo de 2019 el Consejo de Europa aprobó³⁴⁷ un proyecto de Directiva por la que se quiere modificar cuatro Directivas vigentes en la UE que protegen los intereses de los consumidores. Modifica la Directiva 2005/29/CE relativa a las prácticas comerciales desleales, la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores, la Directiva 93/13/CEE sobre las cláusulas abusivas de los contratos y la Directiva 98/6/CE sobre indicación de los precios. La culminación de este proceso ha sido la aprobación en noviembre de 2019 de la Directiva (EU) 2019/2161 sobre una mejor aplicación y modernización de la protección de los consumidores de la UE³⁴⁸.

³⁴³ Reglamento (UE) n.º 254/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre el Programa plurianual de Consumidores para el período 2014-2020 y por el que se deroga la Decisión n.º 1926/2006/CE

³⁴⁴ Comunicación [COM (2010) 2020 final] denominada Europa 2020: Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador

³⁴⁵ Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité económico y social europeo y al Comité de las regiones. Mejorar el mercado único: más oportunidades para los ciudadanos y las empresas. COM/2015/0550 final

³⁴⁶ Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité económico y social europeo. Un Nuevo Marco para los Consumidores. COM/2018/183 final

³⁴⁷ [La UE moderniza la legislación en materia de protección de los consumidores](#)

³⁴⁸ Directiva EU 2019/2161 del Parlamento Europeo y Consejo por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Añadido a esto, también hay una propuesta de Directiva relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE. Esta propuesta pretende facilitar la obtención de resarcimiento por parte de los consumidores cuando muchos de ellos son víctimas de la misma infracción, en una situación denominada de perjuicio masivo.

La Unión Europea cuenta con un exhaustivo conjunto de políticas y normas en materia de protección de los derechos de los consumidores enmarcadas en 4 grandes áreas:

1. seguridad de los consumidores. Abarca la salud de los consumidores, seguridad de los productos, seguridad de los servicios, calidad de los bienes y servicios.
2. Información a los consumidores Publicidad engañosa, prácticas comerciales desleales, en otras.
3. Protección de los consumidores. Reparación jurídica y solución de diferencias, contratos de consumo, comercio electrónico, servicios financieros, entre otros.
4. Etiquetado y embalaje de los productos.

El cuerpo legislativo en todas estas materias se encuentra configurado por directivas y reglamentos específicos. Además, ciertos sectores, como los de servicios básicos, cuentan con un mayor paquete legislativo, como es el caso del sector financiero, energético y las telecomunicaciones.

En **España**, la legislación en materia de protección de los consumidores está regulada por la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre³⁴⁹, y reformado en 2014 como consecuencia de la transposición de la directiva europea 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores a través de la ley 3/2014³⁵⁰.

Más recientemente en 2018 se ha aprobado la Ley 4/2018, de 11 de junio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Una vez hecho el recorrido del marco sobre el que pivotan los derechos de los consumidores y entrando en el objetivo de nuestro estudio de analizar la calidad de la información de RSC en

³⁴⁹ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>

³⁵⁰ Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



las memorias anuales de las empresas del IBEX 35, la **aprobación en diciembre de 2018 con carácter retroactivo de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad³⁵¹, marca un hito importante.**

Las empresas a las que le aplique la ley, tienen que incluir un estado de información no financiera o un informe separado, siempre que se indique de manera expresa que la información forma parte del informe de gestión, que incluya la información requerida por la ley y se someta a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que el informe de gestión.

La Ley 11/2018 exige que las empresas tengan que informar sobre: El modelo de negocio, las políticas y procedimientos de debida diligencia, los resultados de dichas políticas, los principales riesgos e **indicadores clave que cumplan con el criterio de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad.**

La ley indica que dichos indicadores deben facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades. Para ello se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia.

En cualquier caso, la información presentada debe ser **precisa, comparable y verificable.**

En relación con los indicadores clave en materia de consumidores, la ley solo indica de manera muy general que se deberá informar sobre:

- Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores
- Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

El estudio presente recoge los resultados del análisis de la calidad de la información de las empresas del IBEX 35 en relación con clientes y consumidores. Además, el estudio pone el foco en el cumplimiento de los requisitos que marca la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad.

³⁵¹ Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

2. RESULTADOS DEL ANÁLISIS

El selectivo IBEX 35 congrega a una gran diversidad de empresas de sectores diferentes, pero todas tienen en común que cuentan con clientes, bien sea otras empresas o consumidores finales y/o usuarios.

En el presente estudio se utiliza cliente y consumidor/usuario de manera indistinta para el análisis de cómo informan las empresas sobre las diferentes dimensiones del estudio, sin embargo, determinados indicadores solo se aplican a empresas cuyos clientes son consumidores y/o usuarios finales.

A efectos de una mejor comprensión se ha considerado que las empresas del IBEX 35 que cuentan con consumidores y/o usuarios finales son las siguientes:

Tabla 3.7.2. Empresas del IBEX 35 con consumidores y/o usuarios finales

BIENES DE CONSUMO	CONSTRUCCIÓN	PETRÓLEO Y ENERGÍA	SERVICIOS DE CONSUMO	FINANCIERAS	TECNOLÓGICAS
INDITEX	ACCIONA (1) ACS (2)	ENDESA IBERDROLA NATURGY REPSOL	AENA IAG MEDIASET MELIÀ	BANCO SABADELL BANCO SANTANDER BANKIA BANKINTER BBVA CAIXABANK MAPFRE	TELEFÓNICA

Fuente: Elaboración propia

(1) Acciona. La empresa gestiona fondos de inversión y planes de pensiones a través de Bestinver. También tiene clientes finales de suministro de agua y electricidad y de transporte (motorsharing).

(2). ACS. Una de las principales áreas de negocio (servicios a través de empresa CLECE) trabaja con usuarios finales. A través de esta empresa da servicio directo a usuarios: necesidades y recursos de asistencia dirigidos a determinados colectivos, como los mayores, personas dependientes, personas con discapacidad o los niños de 0 a 3 años, incluyen servicios como la atención a los mayores; la gestión de escuelas infantiles o la restauración en colectividades principalmente en España, Portugal y Reino Unido.

Entre estas empresas que cuentan con consumidores hay 2 empresas que no informan al considerar que es un aspecto no material. Es el caso de Repsol y ACS. En nuestro estudio se han considerado que la dimensión de clientes y consumidores les aplica por las razones siguientes:

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Repsol. El modelo de negocio de Repsol incluye la comercialización de gas y electricidad en España bajo la nueva marca de Repsol Electricidad y Gas (adquisición de los negocios no regulados de generación de electricidad de bajas emisiones de Viesgo, y de los negocios regulados y no regulados de comercialización de electricidad y gas, que suponen la incorporación al Grupo de tres compañías participadas a través de Repsol Nuevas Energías. Son 750.000 clientes y el objetivo es alcanzar 2,5 millones de clientes (5% de cuota de mercado) en 2025. También incluye lo que ellos denominan la línea de negocio Marketing y que se encuentra bajo la filial Repsol Comercial de Productos Petrolíferos, S.A.: Repsol comercializa combustibles, carburantes y ofrece diferentes servicios de valor añadido a nuestros clientes, directamente o a través de una red de estaciones de servicio (tanto propias como abanderadas) y distribuidores comerciales. Son 3.350 estaciones de servicio en España y 1.499 en resto del mundo (306 estaciones en Italia, 168 en México, 560 en Perú, 465 en Portugal).

ACS. Las actividades principales son Construcción y gestión de infraestructuras, servicios industriales y servicios. En la línea de negocios de Servicios, a través de su filial CLECE, da servicio directo a usuarios: necesidades y recursos de asistencia dirigidos a determinados colectivos, como los mayores, personas dependientes, personas con discapacidad o los niños de 0 a 3 años, incluyen servicios como la atención a los mayores; la gestión de escuelas infantiles o la restauración en colectividades principalmente en España, Portugal y Reino Unido.



2.1 Política y sistemas de gestión

2.1.1. Compromiso y Política

CL.1. La empresa cuenta con una política de protección de los consumidores y clientes.

Un aspecto común en todas las empresas del IBEX 35 es que el compromiso con la protección de los consumidores y/o clientes se encuentra diseminado en diferentes documentos corporativos. Estos compromisos se pueden encontrar en documentos tan dispares como la política de RSC, la política de calidad, la política de medioambiente o en los códigos éticos.

En nuestro estudio, **ninguna empresa del IBEX 35 tiene aprobada una política formal de protección de los consumidores y clientes, aprobada por el consejo de administración.**

La única empresa que menciona una política de protección de los consumidores es el Banco Santander, sin embargo, no figura entre las políticas corporativas del grupo y no hay información que evidencie de que se trata de una política aprobada por el consejo de administración.

Es destacable que empresas que cuentan con consumidores y/o usuarios finales no tienen una política de protección de los derechos de los consumidores.

Con respecto a los compromisos de protección de los consumidores y clientes, **25 empresas del IBEX 35 (21 empresas el año anterior) cuentan con una declaración de compromiso hacia los clientes y consumidores,**

Otro aspecto destacable es el tipo de compromiso al que se refiere la empresa de cara a sus clientes. Mientras que 13 empresas se refieren a un **compromiso amplio de protección** (calidad del servicio, seguridad del cliente, protección de datos, comunicaciones publicitarias, con el acceso a sistemas de reclamación), 12 empresas solo tienen un **compromiso referido a la calidad** del producto y servicio que incluye la seguridad del cliente.



BUENA PRÁCTICA: Banco Santander. Tiene compromiso de protección al consumidor. Indica que cuenta con una política de protección del cliente, aunque no es pública ni se indica que haya sido aprobada por el Consejo de Administración. Cuenta con un área de Gobierno de Productos y Protección al Consumidor, adscrita a la unidad de Cumplimiento y Conducta, es la que se encarga de definir los elementos esenciales para una adecuada gestión y control de la comercialización y la protección al consumidor



Telefónica Hay un compromiso explícito en el EINF con la protección de los clientes: Queremos que los clientes se sientan seguros usando nuestros productos y servicios; que no se preocupen ni por la privacidad ni por la seguridad de sus datos y que sean conscientes de que respetamos en todo momento sus derechos, ofreciéndoles opciones en relación con el uso de su información personal. Sin embargo, no se ha encontrado recogido en ninguna política corporativa. Dentro de

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



los Principios de negocio responsable tiene el compromiso con la veracidad de la información al comercializar productos y servicios, con la seguridad y calidad de productos y servicios. También con la protección de los derechos de los usuarios en cuanto a confidencialidad, la privacidad, y la seguridad de la información.



Inditex. Se compromete a ofrecer a todos sus clientes un alto estándar de excelencia, calidad, salud y seguridad en sus productos, y a comunicarse con ellos de manera clara y transparente. No hace mención a privacidad o acceso a sistemas de reclamación.

10 empresas no hacen mención a un compromiso de protección de clientes y/o consumidores. Estas empresas son: ACS, AENA, Amadeus, ArcelorMittal, Bankinter, Enagás, Endesa, Grifols, IAG y Repsol.

Entre estas se encuentran empresas que dan servicio a consumidores finales como: ACS, AENA, Bankinter, Endesa, IAG y Repsol.



MALA PRÁCTICA: ACS. Las actividades principales de ACS son Construcción y gestión de infraestructuras, servicios industriales y servicios. ACS en EINF sobre clientes indica que sus clientes, dada su actividad, no son consumidores finales. Sin embargo, una de las principales áreas de negocio (servicios a través de empresa CLECE) trabaja con usuarios finales. A través de esta empresa da servicio directo a usuarios: necesidades y recursos de asistencia dirigidos a determinados colectivos, como los mayores, personas dependientes, personas con discapacidad o los niños de 0 a 3 años, incluyen servicios como la atención a los mayores; la gestión de escuelas infantiles o la restauración en colectividades principalmente en España, Portugal y Reino Unido. Cuenta con una política de RSC con los principios de actuación con los clientes, pero no hay ninguna mención expresa ni insinuación de protección de los derechos de sus clientes y/o usuarios.



MALA PRÁCTICA: Repsol. No se ha encontrado ninguna mención a compromisos con clientes. Repsol considera que todos los aspectos de clientes no son materiales y no aporta ninguna información en EINF. Sin embargo, cuenta con clientes directos. El modelo de negocio de Repsol incluye la comercialización de gas y electricidad en España bajo la nueva marca de Repsol Electricidad y Gas (adquisición de los negocios no regulados de generación de electricidad de bajas emisiones de Viesgo, y de los negocios regulados y no regulados de comercialización de electricidad y gas, que suponen la incorporación al Grupo de tres compañías participadas a través de Repsol Nuevas Energías. Son 750.000 clientes y el objetivo es alcanzar 2,5 millones de clientes (5% de cuota de mercado) en 2025. También incluye lo que ellos denominan la línea de negocio Marketing y que se encuentra bajo la filial Repsol Comercial de Productos Petrolíferos, S.A.: Repsol comercializa combustibles, carburantes y ofrece diferentes servicios de valor añadido a nuestros clientes, directamente o a través de una red de estaciones de servicio (tanto propias como abanderadas) y distribuidores comerciales. Son 3.350 estaciones de servicio en España y 1499 en resto del mundo (306 estaciones en Italia, 168 en México, 560 en Perú, 465 en Portugal).



MALA PRÁCTICA: Bankinter. No se ha encontrado una referencia clara de protección de los clientes, ni siquiera en su política de RSC o código de conducta. No posee una política específica, sino que cuenta con un área de Calidad, la cual afirma que "la calidad es históricamente un activo indispensable de la cultura de la entidad".



MALA PRÁCTICA: IAG. No hay ninguna referencia en el EINF sobre la protección de los derechos de los consumidores. El consumidor es su principal grupo de interés, con un impacto directo en millones de clientes. Considera como único aspecto material la satisfacción del cliente pero desde punto de vista de puntualidad y de encuestas.

2.1.2 Salud y seguridad de los productos

La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad es uno de los principios en los que se basan las políticas de protección del consumidor y debe contemplar todas las fases del ciclo de vida del producto o servicio, desde la fabricación hasta su uso final. Independientemente del sector de actividad, las empresas deben contar con mecanismos que garanticen la seguridad general de los productos y servicios que ofrece. Desde 2002 se encuentra en vigor la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001, relativa a la seguridad general de los productos.

La Comisión Europea adoptó en febrero de 2013 un paquete de medidas sobre seguridad de los productos y mejor vigilancia del mercado³⁵², que incluye la propuesta de un nuevo Reglamento sobre seguridad de los productos de consumo y una propuesta de Reglamento único sobre vigilancia del mercado de los productos y que sigue en periodo de discusión en el Parlamento Europeo y en el Consejo de la UE.

Con la entrada en vigor de la Ley 11/2018 de Información no financiera las empresas tienen nuevos requerimientos de información. Sin embargo, la propia Ley no establece qué información es la que deben incluir las empresas y cómo, indicando solo que se deberá informar sobre las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.

La poca precisión de la Ley favorece, por tanto, que la información aportada sea muy dispar entre las empresas, incluso entre empresas del mismo sector. Esta situación dificulta realizar un seguimiento y evaluación de los progresos y no favorece la comparabilidad entre sociedades y sectores.

Unido a esto, mientras la mayoría de las empresas utilizan para la elaboración de la información no financiera el estándar de información de Global Reporting Initiative para informar sobre salud y seguridad de los clientes³⁵³, algunas empresas no utilizan GRI como estándar de información por lo que publican dicha información a su libre albedrío, dificultando aún más la comparabilidad.

³⁵² <https://www.consilium.europa.eu/es/policies/product-safety-market-surveillance/>

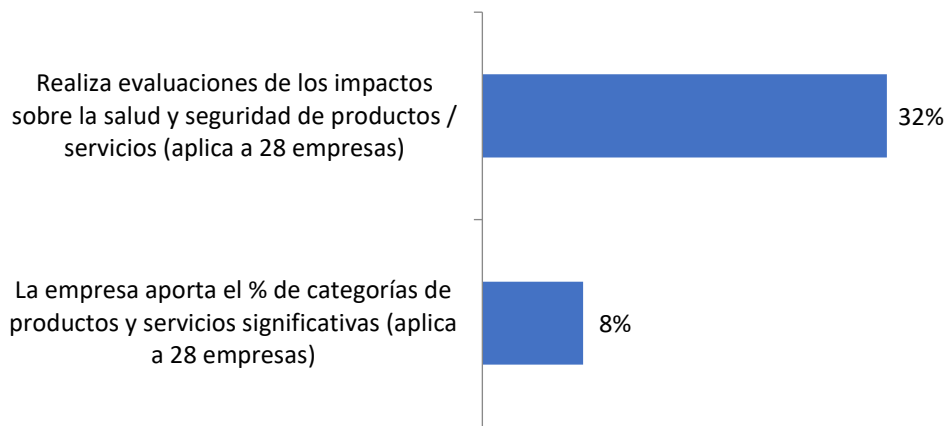
³⁵³ GRI 416: Salud y seguridad de los clientes

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Nuestro análisis en materia de salud y seguridad de los clientes y consumidores se ha centrado en si la empresa aporta información sobre la realización de evaluaciones de los impactos sobre la salud y seguridad de los clientes/consumidores, y si la empresa informa sobre incidentes relativos a salud y seguridad de los clientes/consumidores. Para ello se ha tenido en cuenta los requisitos de los indicadores específicos de GRI.³⁵⁴

Gráfico 3.7.3. Nivel de cumplimiento indicadores salud y seguridad



Fuente: Elaboración propia

³⁵⁴ Global Reporting Initiative. Enfoque de gestión GRI 103 e indicadores 416-1 y 416-2.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



CL.1. La empresa informa si realiza evaluaciones de los impactos sobre la salud y seguridad de productos / servicios en el ciclo de vida para promover mejoras³⁵⁵

En materia de protección de la salud y seguridad de clientes y consumidores la información que aportan las empresas del IBEX 35 es muy dispar en su contenido. Si bien una gran parte de ellas, 25 empresas, declaran de manera explícita un compromiso en relación con la protección de los consumidores y clientes, son muy pocas las que dan un paso más al incorporar información sobre evaluaciones de los impactos sobre la salud y seguridad de los productos y/o servicios.

Mientras que 25 empresas declaran de manera explícita un compromiso en relación con la protección de los consumidores y clientes, solo 15 empresas dan un paso más e informan sobre evaluaciones de impactos sobre la salud y seguridad de los productos y/o servicios.

Así, en nuestro análisis de la información pública se ha encontrado que **15 empresas aportan información de evaluaciones de impactos sobre la salud y seguridad de los clientes**, a diferencia de las 9 que lo hacían el año pasado. Las empresas que informan son: Acciona, Acerinox, ArcelorMittal, Ence, Endesa, Grifols, Iberdrola, Inditex, Indra Sistemas, Merlin Properties, REC, Siemens-Gamesa, Técnicas Reunidas, Telefónica y Viscofan.

Entre las empresas que informan, la calidad de la información es muy dispar, siendo unas pocas las que aportan mayor detalle en la información.



BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola**. Informa que todos los procesos necesarios para el suministro de electricidad y gas en todas sus fases garantizan que dichos productos llegan al consumidor con el adecuado nivel de garantía para su salud y su seguridad. Con el fin de hacer mejoras, se evalúan los impactos en la salud y seguridad del 100 % de las categorías de productos y servicios significativas. También informa de evaluaciones e informes sobre campos electromagnéticos en España, Brasil, Reino Unido y EEUU. También se informa de seguimientos de calidad del servicio prestado en todos los países.



BUENA PRÁCTICA: **Inditex** cuenta con diversos programas de control de los artículos: RTM, RCA, The List, Programa Picking. Aporta información amplia sobre en qué consisten cada uno de ellos. Además, aporta datos sobre las evaluaciones y auditorías desglosados según el programa.



BUENA PRÁCTICA: **Endesa**. Indica que todos los productos y servicios entregados a los clientes cumplen la normativa vigente, incluyendo lo relativo a salud. En el EINF informa de las medidas para proteger a los consumidores en temas de la salud y la seguridad.

³⁵⁵ Este indicador aplica a 28 empresas. No aplica a: Banco Sabadell, Banco Santander, Bankia, Bankinter, BBVA, Caixabank, MAPFRE

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Si se sigue profundizando en la calidad de la información, de las 15 empresas que indican que realizan evaluaciones sobre la salud y seguridad de los clientes, son **sólo 9 empresas** (3 el año anterior) **las que aportan el porcentaje de productos y servicios para las que se evalúan los impactos en la salud y seguridad**. Estas empresas son: Acciona, ArcelorMittal, Endesa, Grifols, Iberdrola, Inditex, Merlin Properties, REC y Técnicas Reunidas.

Solo 9 empresas aportan el porcentaje de productos y servicios para las que se evalúan los impactos en la salud y seguridad.



BUENA PRÁCTICA: **ArcelorMittal**. Tanto en el informe de sostenibilidad España como en el global se informa de 32 estudios del ciclo de vida de productos de acero, así como de los procesos utilizados para producirlos, todos guiados por la norma ISO 14040-44. En EINF no aporta esta información.



BUENA PRÁCTICA: **Grifols**. Aporta, amplia información sobre controles diferentes de medidas de control en función de la división de la empresa, aunque solo de manera descriptiva. Para tener información cuantitativa hay que ir al Informe de RSC en el que indica datos por división de inspecciones realizadas y auditorías a proveedores.



BUENA PRÁCTICA: **Endesa**. El 78% de los servicios y productos han sido evaluados sobre los impactos en salud y seguridad para su mejora.

Por el contrario, 13 empresas del IBEX 35 no informan sobre si realizan evaluaciones de impacto sobre la salud y seguridad de los consumidores y tampoco describen medidas. Estas empresas son ACS, AENA, Amadeus, Cellnex, CIE, Enagás, Inmobiliaria Colonial, Ferrovial, IAG, Mediaset, Melià Hotels, Naturgy y Repsol.



MALA PRÁCTICA: **IAG**. En EINF indica solo que nuestros clientes viajan en aeronaves y se desplazan por edificios y entornos que están sujetos a la reglamentación en materia de salud y seguridad vigente en cada país. Los procedimientos, sistemas y tecnología empleados en nuestras operaciones están diseñados para proteger tanto a los empleados como a los clientes.



MALA PRÁCTICA: **Naturgy**. En EINF Informa de que se realizan un conjunto de acciones de inspección y evaluación, que ayudan a definir las correspondientes medidas preventivas y de mitigación para garantizar un suministro seguro y continuo, maximizando la vida útil de los activos, y que se incluyen en el Plan de Mantenimiento para cada tipo de instalación. También que dichas actuaciones se reflejan en la evolución de los principales indicadores de calidad/servicio que han mostrado una notable mejoría en los últimos años. Estos indicadores miden los tiempos de

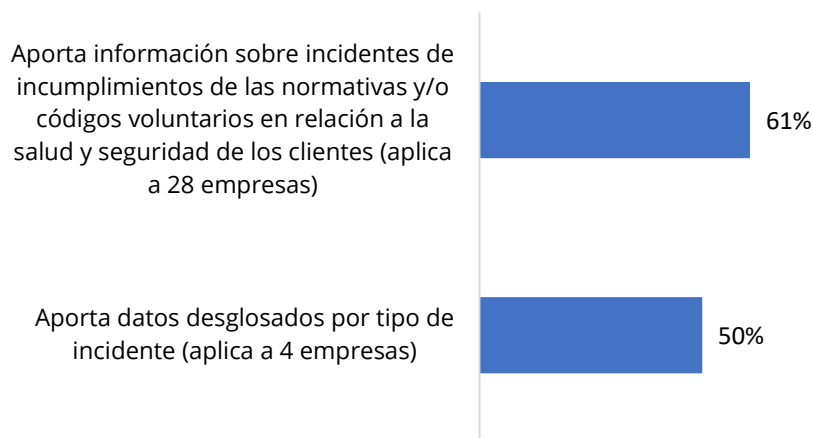
3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



respuesta ante el aviso de un fallo o situación anómala en la red, el tiempo de interrupción por cliente o potencia instalada, los km de red e instalaciones inspeccionadas y el número de incidentes por kilómetro de red, entre otros. No aporta ningún dato cuantitativo. Llama la atención que la salud y seguridad es un aspecto material para la empresa (puesto 14) pero no reporta en Informe de RSC sobre indicadores GRI relacionados (416-1 y 416-2)

CL.2. La organización informa de incidentes relacionados con incumplimientos de las normativas y/o códigos voluntarios en relación a la salud y seguridad de los clientes ³⁵⁶

Gráfico 3.7.4. Nivel de cumplimiento indicadores incidentes salud y seguridad



Fuente: Elaboración propia

17 empresas informan en relación con incumplimientos en materia de salud y seguridad de los clientes. Estas empresas son: Acciona, Acerinox, Inmobiliaria Colonial, Ence, Endesa, Ferrovial, Grifols, Iberdrola, Inditex, Indra, Mediaset, Melià Hotels, Merlin Properties, Naturgy, REC, Siemens-Gamasa y Telefónica.

La mayoría, sin embargo, solo indican que no se han producido o no tienen constancia de que se haya producido algún incidente relacionado con la salud y seguridad de los clientes.

De estas 17, **4 empresas**, Ferrovial, Endesa, Naturgy e Iberdrola, **informan haber tenido incidentes en materia de salud y seguridad de los clientes.**

Ninguna de las empresas que informa sobre incidentes relacionados con la salud y seguridad de productos y/o servicios informa si hubo compensaciones a los clientes.

³⁵⁶ Este indicador aplica a 28 empresas. No aplica a: Banco Sabadell, Banco Santander, Bankia, Bankinter, BBVA, Caixabank, MAPFRE.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Pero **solo 2 empresas**, Naturgy e Iberdrola, además informan de las tipologías de incidentes³⁵⁷. Mientras que Iberdrola presenta esta información dentro del EINF, Naturgy no la incluye en el EINF y hay que acudir al informe de RSC para tener conocimiento del incidente y de la multa impuesta.

Ninguna de las empresas que informa sobre incidentes en esta materia informa sobre si hubo compensaciones a los clientes.



BUENA PRÁCTICA: Iberdrola. Aporta en el EINF un cuadro con evolución 3 años de incidentes relacionados con salud y seguridad de clientes. Está desglosado por: con multa, con advertencia, relativo a códigos voluntarios. En 2018 no ha tenido ninguno.



Naturgy. Informa en el Informe de Sostenibilidad, pero no en el EINF de una multa en Chile por infracción al artículo 139 de la Ley General de Servicios Eléctricos (falta de mantenimiento) por una falla en línea 66 kV Los Peumos - Curacautín, que ha afectado a 11.002 clientes por cuatro horas y tres minutos.



Ferrovial En EINF indica que en el ejercicio 2018 se encontraban abiertos 102 expedientes y litigios relacionados con la seguridad de los trabajadores, subcontratistas y usuarios. Remite a las Cuentas Anuales Consolidadas 2018 para tener más información. Tiene provisionados 323 millones de euros en pleitos entre el negocio de construcción y de servicios. En la información de litigios no se hace mención a ninguno relacionado con la salud y seguridad de los consumidores.

A través de fuentes externas se detecta algunas multas relacionadas con la calidad de los servicios:

- Sanción de 140.443€ a Ferrovial por limpieza deficiente en 19 colegios. La Administración local acuerda la imposición de multas tras las quejas de profesores, padres de alumnos y trabajadores.³⁵⁸



Endesa. Informa en el Informe de Sostenibilidad, pero no en el EINF del Caso Tarifa: el 5 de agosto de 2017, incidencia en un centro de transformación en la N-340 a la altura de Valdevaqueros en Tarifa. El incidente provocó una deflagración que causó la muerte de 3 trabajadores del Hotel 100% Fun donde se ubicaba el centro de transformación más 6 trabajadores heridos.

6 empresas no aportan información sobre si han tenido incidentes o no relacionados con la salud y seguridad de los consumidores. Estas empresas son: ACS, AENA, Amadeus, ArcelorMittal, Repsol y Viscofan.

³⁵⁷ Indicador Global Reporting Initiative. 416-2. Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.

³⁵⁸ [Sanción de 140.443€ a Ferrovial por limpieza deficiente en 19 colegios](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



MALA PRÁCTICA: **AENA**. Sobre incidentes en materia de salud y seguridad de los consumidores solo aporta el dato del Índice ACI 2018, 0,825 (un 0,5% superior que 2017). Este indicador indica el número de accidentes e incidentes de Airport Council International, por cada 10.000 operaciones. De cara a una información clara y transparente no parece una forma adecuada de informar sobre esta cuestión. Además, por fuentes externas se conoce de algunas denuncias de trabajadores por falta de personal que provoca que no se pueda asegurar la seguridad de pasajeros³⁵⁹. No aporta la información según GRI 416-2.



MALA PRÁCTICA: **ACS y Repsol**. no aportan ninguna información sobre medidas para la salud y seguridad de los consumidores por ser un aspecto no material para la empresa. Ambas empresas tienen usuarios finales, por tanto, bajo la perspectiva de este estudio si debiera ser un aspecto material para ambas por el impacto que puede tener su servicio en los usuarios finales.

2.1.3 Gestión de la seguridad de la información

Prácticamente todo lo que hacemos hoy en día, tiene algún efecto sobre nuestra privacidad. A la hora de abrir una cuenta bancaria, alojarse en un hotel, solicitar un servicio de reparto de un supermercado a un domicilio, comprar un billete de avión, contratar un suministro de agua, luz o internet y en infinidad de actos más, estamos facilitando datos personales a las empresas y entidades públicas. Además, la complejidad de esta materia aumenta con la aparición de nuevos modelos de negocio que hace unos pocos años no existían: la economía colaborativa, los cloud services, el Big Data o el Data Analytic.

Las empresas y entidades deben ser conscientes de que los datos personales que tratan no les pertenecen y, por tanto, tienen la responsabilidad de hacer un tratamiento adecuado de los mismos. Por tanto, la **privacidad y el tratamiento de los datos personales** es una cuestión relevante sobre la que la empresa debe aportar información de cuáles son sus sistemas de gestión y si han tenido incidentes que hayan supuesto un riesgo para la privacidad de sus clientes y/o usuarios y sin han tenido multas relacionadas.

Sin embargo, con demasiada frecuencia conocemos a través de los medios de comunicación de multas a empresas por no cumplir con la protección de los datos de sus clientes. Tal es el caso de Orange, Telefónica y Vodafone, que acumulan entre los tres 22 millones de euros en sanciones dictadas por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) desde 2015³⁶⁰. También Facebook, que en España acumula multas de 1,6 millones en siete meses impuestas por la Agencia Española de Protección de Datos por no tener el consentimiento necesario para

³⁵⁹ [Trabajadores de aeropuerto denuncian incumplimiento procedimientos seguridad](#)

³⁶⁰ [Las tres grandes 'telecos' son las reinas de las multas de Protección de Datos](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



el tratamiento de datos; por tratar datos especialmente protegidos sin obtener el consentimiento expreso; y por conservación excesiva de datos³⁶¹.

En el marco europeo el 25 de mayo de 2016 entró en vigor el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)³⁶² de aplicación a todas las empresas que operan en la Unión Europea a partir del 25 de mayo de 2018.

En España este reglamento europeo ha sustituido a la Ley Orgánica de Protección de Datos del año 1999. Más recientemente, en diciembre de 2018, se ha aprobado la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales³⁶³.

Con esta normativa los interesados pueden ejercer el control sobre sus datos personales, evitando así que sean utilizados con una finalidad distinta para la que fueron proporcionados.

También la normativa establece una serie de obligaciones para los responsables del tratamiento, normalmente empresas y entidades. Estas obligaciones, a modo de resumen, tienen que ver con la calidad de los datos, el deber de información o el deber de secreto, aplicar medidas de seguridad (identificar y analizar áreas de riesgo y establecer medidas necesarias para minimizarlo, todo esto extensible también a las brechas de seguridad) y dar respuesta al ejercicio de los derechos de los interesados. El Reglamento contempla multas y sanciones económicas para aquellas empresas y entidades que no se hayan adaptado al nuevo reglamento o que hayan cometido alguna infracción del mismo.

Otro aspecto relacionado con la seguridad de la información y que cada vez está adquiriendo mayor relevancia es la **ciberseguridad**.

Internet y la aparición de las nuevas tecnologías han hecho que también aparezcan nuevas modalidades de delitos e infracciones a las normas que ni siquiera estaban previstas. La pérdida y robo de datos o las filtraciones, entre otros delitos, se encuentran a la orden del día, por lo que está siendo necesario que las diferentes leyes existentes se adapten para regular y proteger a ciudadanos y empresas de todos estos ataques cibernéticos.

En los últimos años el número de escándalos por robo o filtración de datos va en aumento. Fueron sonados el robo de contraseñas de la plataforma LinkedIn o el robo de datos de la web de citas Ashley Madison³⁶⁴ o la más reciente de Movistar por un agujero de seguridad que daba acceso a facturas.³⁶⁵

Solo en España el Centro de Respuesta a Incidentes de Seguridad e Industria (Certs) operado por Incibe (Instituto Nacional de Ciberseguridad) resolvió en 2018 un total de 111.519

³⁶¹ [Protección de Datos, contra Facebook: 1,6 millones tras tres multas en siete meses](#)

³⁶² Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)

³⁶³ Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

³⁶⁴ [5 escándalos relacionados con la protección de datos que puede que hayas sufrido](#)

³⁶⁵ [Escándalo de datos en Movistar: la compañía busca a posibles afectados](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



incidentes de seguridad de particulares y empresas. de los que 722 fueron ataques dirigidos contra operadores estratégicos³⁶⁶, lo que certifica la amenaza creciente sobre las infraestructuras críticas en España.

El Consejo de Europa adoptó las normas de ciberseguridad a escala de la UE en mayo de 2016. Estas normas entraron en vigor en agosto de 2016.

Existe un gran compendio de normas que afectan a la ciberseguridad. La legislación de referencia es la Directiva (UE) 2016/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de julio de 2016, relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información en la Unión. También se han publicado directivas y reglamentos para regular el comercio electrónico, la protección de datos personales, la identificación electrónica y los servicios de confianza digital (sellos de tiempo, correo electrónico certificado o certificados de sitios web). La Unión Europea sigue reforzando sus normas sobre ciberseguridad y en abril de 2019 se ha aprobado el Reglamento sobre la Ciberseguridad.

En España la directiva europea ha sido traspuesta en 2018 en forma de Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información.³⁶⁷

También en España se encuentra la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico³⁶⁸, que afecta a aquellas empresas que realicen actividades lucrativas o económicas en Internet. Además de estas leyes existe normativa específica según el sector.

En nuestro análisis se ha analizado si las empresas aportan información sobre cómo gestionan la seguridad de la información personal y la ciberseguridad, cómo informan sobre reclamaciones, quejas e incidentes en estas materias y si informan de las multas y sanciones recibidas. Para ello se ha tenido en cuenta los requisitos de los indicadores específicos de GRI³⁶⁹

CL.3. La empresa cuenta con un sistema de gestión de la seguridad de la información incluida la protección de datos

Con la entrada en vigor del RGPD el 25 de mayo de 2018, todas las empresas de nuestro estudio debían haber adaptado sus procedimientos al nuevo reglamento. Sin embargo, de las empresas analizadas **solo 26 empresas del IBEX 35** (2 más que el año anterior) **informan que cuentan con un sistema de gestión de la seguridad que contempla la protección de datos.**

³⁶⁶ [Balance de ciberseguridad 2018](#). Incibe

³⁶⁷ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-12257

³⁶⁸ Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico

³⁶⁹ Global Reporting Initiative. Enfoque de gestión GRI 103 e indicador 418-1. Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



MALA PRÁCTICA: 9 empresas no hacen ninguna referencia en sus memorias de sostenibilidad a aspectos relacionados con la protección de datos. **Acciona, Acerinox, ACS, Banco Sabadell, Ence, Ferrovial, Merlin Properties, Siemens Gamesa, Repsol.**

De las 26 empresas que aportan información sobre protección de datos, solo se ha podido constatar que **10 empresas (9 el año anterior) cuentan con un sistema de gestión de la seguridad certificado**. Estas empresas son: Amadeus, Bankinter, Caixabank, Cellnex, Enagás, Inditex, Indra, Mapfre, Técnicas Reunidas y Telefónica.

Todas indican que se encuentran certificadas en la Norma ISO 27001 y/o ISO 22301.

CL.4. En caso de haberse producido, la organización informa de reclamaciones relacionadas con la privacidad de los clientes³⁷⁰

En relación con este indicador **26 empresas** (22 año anterior) aportan alguna información. La mayoría de ellas indican que no se han registrado reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad del cliente.

Son **sólo 4 empresas**, Endesa, Iberdrola, MAPFRE, y Telefónica las que aportan información más amplia sobre este indicador informando de reclamaciones relativas a la privacidad.

Sin embargo, solo Iberdrola y Endesa, **aportan la información desglosada por tipologías**.

Solo 1 empresa, Iberdrola, va más allá, y aporta la información también desglosada por país.



BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola**. Aporta una tabla sobre reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes. En total informa de 364 reclamaciones. Además, desglosa por la tipología de las reclamaciones: 173 de organismos oficiales y 191 de otros orígenes que han sido aceptadas. De los incidentes que proceden de organismos reguladores, se han producido 151 en el Reino Unido y 22 en España. De otro origen se han producido 181 en Reino Unido y 10 en España.

³⁷⁰ Este indicador aplica a 31 empresas. No aplica a: ArcelorMittal, Enagás, Repsol, y Técnicas Reunidas. No aplica significa que la empresa no aporta información sobre el indicador, pero no se ha encontrado a través de fuentes externas información que lo contradiga.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



BUENA PRÁCTICA: Endesa. El número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y fuga de datos de carácter personal interpuestas por clientes en España asciende a 4.769 de las cuales 20 se refieren a acciones iniciadas en 2017 y tramitadas a lo largo de 2018. No hay ninguna reclamación a lo largo del año 2018 debidamente fundamentada en relación con la privacidad y fuga de datos de carácter personal interpuestas por proveedores en España. Se cuentan 68 requerimientos de los órganos reguladores tramitados en España a lo largo de 2018 en relación con la privacidad, de los cuales 10 se refieren a acciones iniciadas en 2017 y tramitadas a lo largo de 2018.



Telefónica Informa que a través de canal de negocio responsable se han tramitado, respondido o remediado, en su caso, 3 comunicaciones asociadas a Privacidad. También informa del número de procedimientos abiertos por temas de Privacidad/Protección de Datos que son 28 y del número de multas por privacidad de datos siendo de 31. Sin embargo, no especifica nada más: tipos de reclamaciones, países, cuantía de las multas, etc. A través de fuentes externas se conoce que el sector de las telecomunicaciones aglutina el 40% de las sanciones impuestas por la Agencia de Protección de Datos (Movistar, Vodafone y Orange), motivadas principalmente por: contratación fraudulenta de servicios y por la introducción de clientes en ficheros de morosidad³⁷¹.

Hay 5 empresas que no informan sobre protección de datos, como es el caso de Banco Sabadell, ACS, IAG y Naturgy, o en el caso de BBVA que la información que se aporta no es precisa y se considera una mala práctica.



MALA PRÁCTICA: BBVA. Para el indicador 418-1 sobre reclamaciones sobre privacidad y pérdidas de datos remite a la información sobre quejas y reclamaciones en la que se aporta información (un índice) sobre Reclamaciones ante la autoridad supra-bancaria por país y las Reclamaciones gestionadas por el Servicio de Atención al Cliente. En toda esta información no se hace mención alguna a reclamaciones relativas a la privacidad de los clientes. A través de fuente externas (Agencia de Protección de datos) durante el ejercicio 2108 han entrado nuevos expedientes y se han resuelto también procedimientos sancionadores contra BBVA.



MALA PRÁCTICA: ACS. No informa sobre la privacidad de los clientes, solo indica que el aspecto de medidas para la salud y seguridad de los consumidores no es material debido a que por el tipo de negocio (business to business) la compañía no tiene consumidores directos. Sin embargo, la empresa gestiona servicios con usuarios finales de gran vulnerabilidad a través de la filial CLECE (menores, mayores, personas con dependencia), por lo que desde el punto de vista de este análisis se trata de un aspecto material del que debería informar. Según datos de la empresa³⁷² atiende a través de esta línea de negocio a más de 1.300.000 personas en España, Portugal y Reino Unido. Representa un 4% de sus ventas. Gestiona 197 centros para colectivos vulnerables, 261 residencias de mayores, 218 escuelas infantiles. Si bien en su página web tiene un espacio dedicado a la protección de datos con amplia información, sin embargo, no se aporta ninguna información en el informe de gestión ni informe integrado.

³⁷¹ [Orange, Telefónica y Vodafone, líderes en multas de Protección de Datos](#)

³⁷² ACS. Informe de gestión consolidado, página 263.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



MALA PRÁCTICA: IAG. Solo indica que ha implementado el RGDP, pero no hace mención a si ha recibido reclamaciones relativas a la privacidad de los clientes. A través del informe de RSC de la filial Iberia, se comprueba que se aporta más información: la empresa informa que, en el año 2018, Iberia llevó a cabo la adecuación al RGDP y que, tras esta adecuación, no ha habido reclamaciones de clientes sobre la privacidad de los datos. Previo a la adecuación no ha habido ninguna violación ni requerimiento por parte de la AEPD.



MALA PRÁCTICA: Naturgy. No aporta nada de información al respecto. El año pasado informaba en informe de sostenibilidad de 730 reclamaciones relacionadas con la privacidad. Llama la atención que este año no se informe sobre este tema. No es un tema prioritario para la empresa (puesto 26 en matriz de asuntos materiales) y se ha dejado de informar, pero desde el punto de vista del cliente es un aspecto relevante pues cuenta con información sensible de todos sus clientes.

CL.5. En caso de haberse producido, la organización informa de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes³⁷³

En relación a incidentes relacionados con brechas de seguridad en las empresas son **27 empresas (año anterior 10)** las que aportan información relativa a este indicador. La mayoría de ellas se limitan a decir que no se tiene constancia de que se hayan producido reclamaciones por pérdida de datos de clientes.

De estas 27, **solo 4 empresas**, IAG, Iberdrola, MAPFRE, Telefónica, indican haber sufrido **incidentes en materia sobre filtraciones, robos o pérdidas de datos de los clientes**, pero solo IAG aporta mayor explicación sobre alcance y medidas tomadas, el resto se limita a indicar solamente el número de casos producidos.



BUENA PRÁCTICA: IAG Informa en el informe de gestión consolidado que, en septiembre de 2018, British Airways denunció el robo de datos de sus clientes a raíz de un ataque a su página web, y que según fuentes externas afectó a los datos financieros de los pasajeros que pagaron con tarjetas de crédito, estimándose en 380.000 tarjetas de crédito expuestas.³⁷⁴

En las Cuentas Anuales Consolidadas, IAG informa con más detalle del robo de datos de clientes e indica que tiene en curso varias reclamaciones de bufetes. En 2019 se ha conocido que ha sido multada por este incidente.³⁷⁵



MAPFRE. Se han comunicado dos incidentes de seguridad a la Autoridad de Control en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD). No se indica más información.

³⁷³ Este indicador no aplica a 25 empresas. No aplica significa que la empresa no aporta información sobre el indicador, pero no se ha encontrado a través de fuentes externas información que lo contradiga.

³⁷⁴ [British Airways sufre en su web un robo masivo de datos financieros de sus clientes](#)

³⁷⁵ [Multa de más de 200 millones a British Airways por el robo de datos a clientes](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Iberdrola. Durante el año 2018 se han producido también 6 casos de fuga o pérdida de datos de clientes, 3 en España y 3 en el Reino Unido. No se indica más información.



Telefónica. Informa del número de incidentes/brechas de Seguridad/Ciberseguridad que han tenido impacto, que han sido 8, pero sin profundizar nada más.

Hay 4 empresas que no informan sobre filtraciones, pérdida o robos de datos de los clientes. Estas empresas son ACS, BBVA, Banco Sabadell y Naturgy.



MALA PRÁCTICA: **Naturgy** no aporta ninguna información en materia de ciberseguridad cuando el año pasado si informaba sobre esta cuestión.

CL.6. La empresa informa sobre multas o sanciones relacionadas con la privacidad de los clientes³⁷⁶

En relación con multas y/o sanciones relacionadas con la privacidad de los clientes, de las 4 empresas que informan haber recibido reclamaciones (Endesa, Iberdrola, MAPFRE, y Telefónica), **solo 1 empresa, Iberdrola** además informa del importe económico de las multas.



BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola** informa que en España 140.002 € por sanciones relativas a la normativa de protección de datos de carácter personal. Aunque desglosa multas en otros países ninguna tiene que ver con protección de datos a pesar de tener 151 reclamaciones en Reino Unido de organismos oficiales.



MALA PRÁCTICA: **MAPFRE** Indica que, a lo largo de 2018, se ha abierto un expediente sancionador a MAPFRE ESPAÑA por materias relacionadas con Privacidad y Protección de Datos de Carácter Personal. También en este año se han comunicado dos incidentes de seguridad a la Autoridad de Control en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD). No se informa del estado del expediente y si los incidentes de seguridad han sido o no objeto de sanción.



MALA PRÁCTICA: **Telefónica** solo indica que ha tenido 31 multas por temas de Privacidad/Protección de Datos, pero no indica los montantes de dichas multas. A través de fuentes externas se conoce además que Telefónica es uno de los 3 grupos de comunicación que acumula más multas relacionadas con la protección de datos

³⁷⁷

³⁷⁶ Este indicador no aplica a 22 empresas. No aplica significa que la empresa no aporta información sobre el indicador, pero no se ha encontrado a través de fuentes externas información que lo contradiga.

³⁷⁷ [Orange, Telefónica y Vodafone, líderes en multas de Protección de Datos](#)



2.1.4 Gestión de quejas y reclamaciones

Uno de los aspectos relevantes relacionados con la protección de los derechos de los clientes/usuarios/consumidores es todo lo relativo a la gestión de los sistemas de reclamación y acceso a mecanismos de reparación adecuados.

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor hace especial inciso en que *“las empresas deben poner a disposición de los consumidores mecanismos de reclamación que les permitan resolver controversias de manera rápida, justa, transparente, poco costosa, accesible y efectiva sin cargas ni costos innecesarios. Las empresas deben considerar la posibilidad de adoptar las normas nacionales e internacionales relativas a procedimientos internos de reclamación, servicios alternativos de solución de controversias y códigos sobre satisfacción de los clientes”*.

La Agenda del Consumidor Europeo ponía de relieve que, pese a contar con una legislación en la UE que garantiza en general un alto grado de protección de los consumidores, muchos de los problemas que afrontan siguen quedando demasiado a menudo sin resolver, pues en la práctica no se respetan plenamente los derechos.

Así ante una disconformidad, queja o reclamación del cliente sobre el producto comprado o el servicio contratado, la empresa debe poner los mecanismos apropiados e informar al consumidor de su existencia para hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos. La primera vía será contactar con los servicios de atención al cliente y en caso de no estar conforme la empresa debe facilitar información sobre las medidas adicionales que se pueden adoptar.

Los **servicios de atención al cliente (SAC)** son un mecanismo que las empresas deben poner a disposición de los consumidores y usuarios para que estos puedan llevar a cabo distintas gestiones en relación con el producto o servicios que la empresa ofrece. Deben ser un medio que canalice sugerencias, resuelva consultas y solicitudes de información y que permita interponer reclamaciones, así como resolver cualquier tipo de incidencia o problema que pudiera surgir de tipo comercial, técnico o administrativo.

Las empresas que como parte de su actividad comercial ofrezca productos y/o servicios cuyo destinatario sean los consumidores y/o usuarios finales, tienen la obligación de prestar los servicios de atención al cliente.³⁷⁸

En España el artículo 21 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias regula el régimen de comprobación y servicios de atención al cliente, por el que se regula cómo debe ser el régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos. También regula el

³⁷⁸ <https://www.facua.org/es/noticia.php?id=10743>

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



tiempo máximo de respuesta desde la presentación de una reclamación o también la posibilidad de acudir a una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Ciertos sectores cuentan con una normativa específica de los servicios de atención al cliente:

Mención especial al **sector financiero**, pues todas las entidades supervisadas por el Banco de España están obligadas a contar con un servicio de atención al cliente (SAC) y, potestativamente, de un Defensor del Cliente, conforme a lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo. También en el **sector eléctrico**³⁷⁹, **de hidrocarburos**³⁸⁰, **gasista**³⁸¹ y **telecomunicaciones**³⁸² se encuentra recogida la necesidad de disponer de servicios de atención de quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones.

En caso de que la empresa no haya resuelto satisfactoriamente una reclamación interpuesta directamente ante el mismo por un consumidor, la empresa debe facilitar el acceso a otras medidas alternativas de reclamación, como es a una entidad de resolución alternativa (vía extrajudicial), aspecto recogido en la Directiva 2013/11/UE relativa a la **resolución alternativa de litigios** entre comerciantes y consumidores³⁸³ y que ha sido traspuesta al ordenamiento jurídico español en la Ley 7/2017.

Los países de la UE miembros deben garantizar que todos los litigios contractuales que se deriven de la compraventa de productos o la prestación de servicios puedan someterse a una entidad de resolución alternativa de litigios. Será de aplicación tanto a las transacciones de compraventa y de prestación de servicios en línea como a las que no lo son. La Directiva establece para todos los empresarios la obligación de informar acerca de la existencia de entidades acreditadas de resolución alternativa de litigios. Esta obligación de información afecta a todos los empresarios, estén o no adheridos a las entidades de resolución alternativa acreditadas, tipificándose su vulneración como infracción sancionable en materia de protección de los consumidores y usuarios.

También en 2013 la Comisión Europea lanzó la Recomendación 2013/396/UE sobre los principios comunes aplicables a los mecanismos de recurso colectivo de cesación o de indemnización en los países de la UE³⁸⁴.

³⁷⁹ Directiva del mercado de electricidad, *Directiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del 13 de julio de 2009 sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad*
Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico

³⁸⁰ *Ley 34/1998, de 7 octubre, del Sector de Hidrocarburos*

³⁸¹ Directiva del mercado del gas, *Directiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del 13 de julio de 2009 sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural*

³⁸² Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones

³⁸³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/AUTO/?uri=celex:32013L0011>

³⁸⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32013H0396>

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES

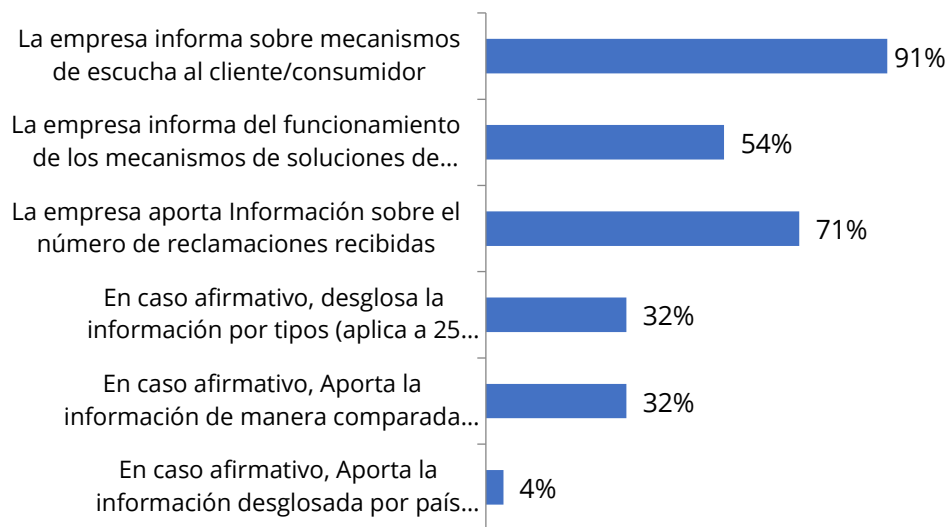


Con la entrada en vigor de la Ley 11/2018 de Información no financiera las empresas tendrán que informar sobre los sistemas de reclamación, las quejas recibidas y la resolución de las mismas.

Al igual que con las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores, la poca precisión de la Ley favorece que la información aportada sea muy dispar entre las empresas, incluso entre empresas del mismo sector. A esto se une que no existe una equivalencia en el estándar de información de Global Reporting Initiative para informar sobre sistemas de reclamación, las quejas recibidas y resolución de las mismas, que no tengan que ver con quejas relativas a privacidad, etiquetado, marketing o publicidad.

Con vistas a este requerimiento se ha analizado si las empresas aportan información sobre sus Servicios de Atención al Cliente (SAC), cómo son los mecanismos para interponer una queja y el protocolo que se sigue. También si cuentan con la figura del defensor del cliente y por último si la empresa aporta información sobre las quejas recibidas por tipologías y por país, y su tratamiento.

Gráfico 3.7.5. Nivel de cumplimiento indicadores gestión quejas y reclamaciones



Fuente: Elaboración propia



CL.7. La empresa informa sobre mecanismos de escucha al cliente/consumidor que le permita conocer sus necesidades, problemas, denuncias

De las 35 empresas del IBEX 35, **32 empresas** (25 el año anterior) **indican que cuentan con mecanismos de reclamaciones de clientes/consumidores a través de servicios de atención al cliente o bien mecanismos específicos para poner una reclamación o queja.**

32 aportan alguna información sobre los mecanismos de reclamación disponibles para clientes y consumidores. Sin embargo, solo 19 empresas explican con más detalle la disponibilidad y funcionamiento de los mecanismos de reclamación.

Las 3 empresas que no informan son CIE Automotive, Repsol y Siemens-Gamesa.

Las 3 empresas argumentan que se trata de un aspecto no material y no aportan información sobre si cuentan o no con mecanismos de reclamación para clientes.

De las 32 empresas que informan que cuentan con servicios de atención al cliente y/o mecanismos de reclamaciones, **solo 19 empresas explican con mayor grado de detalle el funcionamiento de dichos mecanismos:** En qué consiste, de quien depende, cómo se registran y gestionan las reclamaciones. Sin embargo, la información aportada sigue siendo muy desigual entre ellas al explicar algunas con mayor detalle el funcionamiento y otras indican que tienen los mecanismos, pero para saber más sobre ellos hay que acudir directamente a las páginas web.

Estas empresas son: Acciona, Acerinox, ACS, Amadeus, ArcelorMittal, Bankinter, BBVA, Caixabank, Inmobiliaria Colonial, Ence, Endesa, Ferrovial, Iberdrola, Indra, MAPFRE, Melià Hotels, REC, Telefónica y Viscofán.



BUENA PRÁCTICA: **ArcelorMittal** En fábricas cuenta con el departamento de Customer Services que son los que se encargan de recibir quejas y reclamaciones de los productos expedidos por la fábrica. También está la red comercial de ArcelorMittal Europe. En España existe un sistema centralizado de información para la gestión de las quejas y reclamaciones relacionada con la calidad del producto y la logística.



BUENA PRÁCTICA: **BBVA** Informa sobre los diferentes mecanismos de reclamación que cuenta el banco y tiene un Reglamento para la Defensa del Cliente en España que recoge el procedimiento de atención de las quejas y reclamaciones de los clientes.



Telefónica. Solo informa que en todos nuestros mercados habilitamos distintos canales para que nuestros clientes puedan ejercer su derecho a la reclamación en cualquier momento, 365 días al año, 24 horas al día, 7 días a la semana, siendo los principales: nuestros Call Centers, los diferentes canales online, las redes sociales, tiendas y, por supuesto, el correo ordinario.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Iberdrola. Indica que la web contiene los principales canales para la atención de las posibles reclamaciones de clientes, pero no aporta mayor información sobre las vías para poner una reclamación. Contrasta con la amplia información que aporta, sin embargo, sobre Procedimientos de reclamación ambiental con información sobre como contactar y con el enlace al mismo.

Entre las empresas que **no aportan información relevante ni precisa** sobre el funcionamiento de los mecanismos de quejas y reclamaciones figuran empresas de los sectores de servicios bancarios como Bankia, Banco Sabadell, Banco Santander o del sector energético como Naturgy, Repsol o del sector de servicios de consumo como IAG. Estos sectores son especialmente sensibles por ser sectores con una gran incidencia de número de reclamaciones y quejas de clientes. Según información de la CNMC las reclamaciones de los consumidores por los servicios de electricidad y gas aumentaron un 9%, hasta superar los 1,6 millones en 2018³⁸⁵.

La falta de información relevante y precisa sobre los mecanismos de reclamación para clientes y consumidores es especialmente llamativa en sectores con una alta incidencia de quejas y reclamaciones de clientes como son servicios energéticos, bancarios o de transporte de pasajeros.



MALA PRÁCTICA: IAG La única información sobre mecanismos de reclamaciones es que los clientes de las aerolíneas de IAG pueden proporcionar comentarios y detalles de quejas de varias maneras: nuestros sitios web, por correo o llamando a nuestros centros de atención al cliente. IAG no aporta más información sobre los procedimientos.

Según fuentes externas³⁸⁶, dos aerolíneas del grupo IAG, Iberia y Vueling en el 2018 fueron campeonas en reclamaciones, pero pésimas en su gestión: Según el ranking AirHelp Score 2018, ambas compañías obtienen altas tasas en puntualidad (un 8,4 y un 8,8 sobre 10, respectivamente), pero su talón de Aquiles son las reclamaciones, en el caso de Iberia, y la calidad del servicio, en el de Vueling.



MALA PRÁCTICA: Naturgy Informa en EINF que tiene un Modelo de Servicio al Cliente y que está incluido en el sistema de gestión de calidad que se encuentra certificado según la ISO 9001 por AENOR. No se indica nada más. El acceso a los diferentes sistemas de atención al cliente no siempre es intuitivo desde la web dada la cantidad de webs que tiene. Existe un formulario para poner reclamaciones, pero no se informa del procedimiento.

³⁸⁵ [Las reclamaciones de los consumidores por los servicios de electricidad y gas aumentaron un 9%, hasta superar los 1,6 millones en 2018](#)

³⁸⁶ [AirHelp Score 2018](#)

[Iberia, Vueling y Ryanair: campeonas en reclamaciones, pésimas en su gestión](#)



CL.8. La empresa cuenta con una figura de defensor del cliente

La figura del defensor del cliente es un servicio de carácter independiente que defiende en última instancia las discrepancias que pueda tener un cliente en su relación con la empresa. Su implantación en la empresa es de carácter voluntario.

En el caso de las entidades financieras la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y de la Orden ECO/734/2004 establece que esta figura es potestativa de la entidad. Estas entidades podrán designar un defensor del cliente de manera individual o bien en agrupamiento y deberá ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio³⁸⁷. Las decisiones del defensor del cliente favorables al reclamante vincularán a la entidad. Entre los requisitos de información, las entidades financieras deberán emitir un informe anual de los servicios de atención al cliente y, en su caso, del defensor del cliente, con el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

En otros sectores, aunque la figura del defensor del cliente no se encuentra regulada, cuentan con organismos específicos para canalizar las reclamaciones. Algunos ejemplos son:

- Internet y telefonía. La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.
- Seguros. Defensor del Asegurado de la entidad, Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones.
- Transporte aéreo. Servicio de Atención al cliente de la compañía aérea, AENA, Servicio de Inspección y Relaciones con Usuarios de Dirección General de Aviación Civil.
- Turismo y viajes combinados. Atención al cliente de la agencia de viajes, Dirección General de Turismo.

En total solo **6 empresas del IBEX 35**, (8 año anterior) 5 empresas de servicios financieros y Telefónica informan que contaban en el ejercicio 2018 con un servicio de defensa del cliente.

³⁸⁷ Artículo 29. Departamento de atención al cliente y Defensor del Cliente. Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



La diferencia con el año pasado viene dada porque en 2018 Bankia y Caixabank no han designado defensor del cliente.



BUENA PRÁCTICA: **Telefónica** informa que cuenta con un Servicio de Defensa del Cliente, en España (único operador que lo ofrece desde 2006) y Brasil, que próximamente se extenderá a otros mercados de Latinoamérica. Ese servicio proporciona una vía de revisión a los clientes que previamente hayan acudido a las vías ordinarias de presentación de reclamaciones que la Compañía pone a su disposición, actuando, por tanto, como mecanismo de segunda instancia. Las empresas del Telefónica adheridas al SDC son Telefónica de España y Telefónica Móviles España (lo dice en su web España).



Endesa En Informe de sostenibilidad indica en canales de comunicación con clientes la figura de defensor del cliente, pero después no hay ninguna información. Se ha encontrado información en la web que Endesa está adherida al sistema arbitral de consumo.

Aunque la figura del defensor del cliente se trate de una figura voluntaria se echa de menos la falta de información sobre mecanismos de protección de los derechos de los clientes, siendo especialmente llamativa en sectores con una alta incidencia de quejas y reclamaciones de clientes como son servicios energéticos, bancarios y transporte de pasajeros.

CL.9. La empresa aporta información sobre el número de reclamaciones recibidas

25 empresas (16 año anterior) **aportan información sobre el número de reclamaciones recibidas de clientes.**

A pesar de que el número de empresas que informan sobre este indicador ha aumentado sustancialmente con respecto al año anterior, sin embargo, la calidad de la información aportada es muy dispar entre las empresas y **son unas pocas empresas las que aportan al mismo tiempo el dato de reclamaciones recibidas** por tipología de reclamación y comparada con al menos el año anterior, pero **ninguna empresa además desglosa por país.**

Además, encontramos que, entre estas pocas empresas, **la información completa no siempre se encuentra en un único documento**, estando desperdigada entre el Estado de información no financiera, las Cuentas Anuales Consolidadas e Informes de sostenibilidad de la empresa, **dificultando aún más contar con una visión completa de manera accesible y rápida.**

Solo 5 empresas del IBEX 35 aportan datos sobre el número de reclamaciones de clientes y consumidores desglosado por tipología y comparado con el año anterior

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



5 empresas son las que aportan mayor información de las reclamaciones de clientes por tipologías y comparado con el año anterior. Estas empresas son AENA, BBVA, Banco Santander, Caixabank y Endesa.



BBVA aporta el número de reclamaciones ante la autoridad supra-bancaria (organismo externo de autoridad financiera en cada país) por cada 10.000 clientes activos. Aporta este indicador desglosado por 10 países y comparado con año anterior. Sin embargo, no se considera una forma clara de presentar la información pues no refleja la magnitud de reclamaciones que tiene el banco, solo en España ha recibido un total de 84.533 reclamaciones a través del Servicio de Atención al Cliente (SAC). Además, solo desglosa por tipología en el caso de las reclamaciones del SAC y a través de defensor del cliente en España.



Caixabank En EINF indica que El detalle de las reclamaciones recibidas, las resoluciones emitidas por el SAC y AC y los informes emitidos por el Servicio de Reclamación de Supervisores, en relación con las actividades en España, se detallan en la Nota 42.2. "Servicios de atención al cliente" de las cuentas anuales consolidadas adjuntas. De cara a la transparencia no se entiende que esta información haya que buscarla en las Cuentas Anuales Consolidadas y de cara a las obligaciones de EINF la información que se aporta en EINF se limita a un resumen porcentual de tipologías, tiempo de resolución y resolución que no explica la magnitud de reclamaciones que tiene la entidad. En CAC aporta la información de manera desglosada. Un total de 96.659 reclamaciones recibidas a través de SAC y AC, por teléfono, reclamaciones a supervisores (Banco de España, CNMV y DGS). También desglosa por los informes emitidos por cada uno de los supervisores y las resoluciones favorables a clientes y a la entidad. En CAC sin embargo no se indica las tipologías de reclamaciones.



Endesa en EINF desglosa por peticiones: 436.578; reclamaciones: 459.562. Además, la empresa distingue entre reclamaciones sobre prácticas monopolísticas y contra la libre competencia; litigios ambientales; reclamaciones sobre protección de datos; en ámbito social y de procedimiento; relativas a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad; relacionadas con comunicaciones de marketing; relativas a incumplimientos en lo referente a la información y el etiquetado de los productos y servicios. Indica además que las reclamaciones han sufrido un incremento del 6% en comparación con 2017; las peticiones se han reducido en un 19, 5% respecto a 2017.



Banco Santander aporta en el EINF las reclamaciones totales recibidas desglosada por país y comparado con 3 años y añade algunas notas explicativas sobre las variaciones, pero no hay un desglose por tipologías. En Informe anual del servicio de atención al cliente del Informe de Gestión Individual aporta más información, pero solo de las reclamaciones recibidas en España.

Otras empresas, a pesar de que aportan algo de información se consideran prácticas incompletas de información debido al sesgo informativo. Es especialmente preocupante la falta información sobre estos mecanismos de algunas de estas empresas ya que según información

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



de la CNMC las reclamaciones de los consumidores por los servicios de electricidad y gas aumentaron un 9%, hasta superar los 1,6 millones en 2018³⁸⁸.



Iberdrola Aporta información sobre reclamaciones en algunos temas: salud y seguridad, privacidad, etiquetado y marketing, pero más allá de esto no aporta datos de las reclamaciones de clientes por otras cuestiones. Aporta datos sobre sanciones en Brasil, Neoenergía ha recibido 15 sanciones no monetarias: 12 por reclamaciones de consumidores sobre facturaciones y cortes, en España se han impuesto multas por 654.435 euros, de los cuales: 256.325 corresponden a multas impuestas al Negocio de Generación y Clientes (33.040 euros por disposiciones que regulan la información y la publicidad de los precios de bienes y servicios, 83.283 por reclamaciones de consumidores por cortes del suministro y gestión de documentación. A través de la CNMC se conoce que las principales reclamaciones a las energéticas en el año 2017 fueron la facturación y el cobro y que las eléctricas concentraron casi una de cada cuatro quejas.



Naturgy en EINF incorpora algo de información sobre reclamaciones de los clientes, sin embargo, en el Informe de Sostenibilidad ha desaparecido esta información. En EINF se indica el número de reclamaciones por comercialización minorista (en España se tramitaron más de 650 mil reclamaciones de clientes, siendo aproximadamente la mitad de ellas relacionadas con temas de facturación, seguidas por la comercialización y el cobro. Estas tres tipologías de reclamaciones agrupan aproximadamente el 90% de las reclamaciones recibidas, siendo otros procesos como altas de nuevos suministros, gestión de impagados y problemas con las lecturas), comercialización mayorista (cerca de 8 mil reclamaciones relacionadas la mayoría con facturación). En distribución de gas y electricidad indica cómo se recoge las reclamaciones, pero no se informa del número de reclamaciones. Dice que Referente a la transparencia y comunicación de las reclamaciones o quejas presentadas, tanto los negocios de Distribución Electricidad España (UFD) como de Distribución de gas España (Nedgia), cumplen con las obligaciones derivadas de la circular 2 de 2016 de la CNMC en la materia, reportando trimestralmente los datos y la situación de las reclamaciones contabilizadas según los formatos y plazos establecidos por el regulador, pero no es una información muy accesible al cliente. Por fuentes externas se sabe que durante el 2017 el sector energético recibió 1,1 millones de reclamaciones de consumidores³⁸⁹



Telefónica indica que informa en todos los mercados regulados, la evolución del número de reclamaciones y los tiempos de resolución, de acuerdo con las directrices y parámetros marcados por el organismo regulador de cada país. Aporta los links de los informes de reclamaciones y calidad del servicio para España, Reino Unido, Alemania, Brasil, Argentina, Chile, Colombia, Perú, Ecuador y México. Aporta enlaces a los organismos reguladores de los países para descargar el informe anual de la oficina de atención a usuarios de telecomunicaciones. También aporta enlace a los informes sobre la calidad del servicio de Telefónica en los mismos países. Sin embargo, en la mayoría de los casos no funciona el link. La manera de presentar la información no es transparente, ni fácil para el usuario pues tiene que descargar uno por uno los informes en lugar de aportar la información de una manera más rápida. A través de estos informes se conoce que solo en España las reclamaciones de Movistar han ascendido en servicios convergentes, comunicaciones fijas y en quejas sobre los servicios de atención al cliente pasando de 0,09 a 0,31 sobre 10.000 abonados.

³⁸⁸ [Las reclamaciones de los consumidores por los servicios de electricidad y gas aumentaron un 9%, hasta superar los 1,6 millones en 2018](#)

³⁸⁹ ídem nota 45

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



A través de organizaciones de consumidores, se informa de que la telefonía es el sector que más quejas ha recibido en 2018 a través de los servicios de reclamación de la OCU, con diferencia con el segundo, bienes y servicios de consumo. Movistar es la segunda empresa con más reclamaciones por detrás de Vodafone³⁹⁰. También en FACUA el sector de las telecomunicaciones ha sido el segundo con más reclamaciones por detrás del sector de la sanidad³⁹¹.

Telefónica no aporta la información por tipologías de reclamaciones y tampoco compara la información con el año anterior.



Bankia Solo indica que ha recibido 54.366 reclamaciones Desglosa por admitidas a trámite 51.823, resueltas a favor del cliente 15.203. No desglosa por tipología de reclamación, ni se compara con las recibidas el año anterior. Tampoco aporta un desglose por país.



Bankinter indica haber resuelto 17,867 expedientes (2.618 quejas y 15.249 reclamaciones). Con respecto a Línea Directa, durante el ejercicio 2018 ha gestionado un total de 11.947 incidencias, siendo el 16,12% quejas, 1.926 y el 83,88% reclamaciones, 10.021. No aporta desglose por tipologías ni comparable con el año anterior.

Hay 10 empresas que no aportan ninguna información sobre reclamaciones y quejas de clientes. Estas son: Acerinox, ACS, Amadeus, ArcelorMittal, IAG, Inditex, Merlín Properties, Repsol, Siemens-Gameasa y Técnicas Reunidas.



MALA PRÁCTICA: **Acerinox** indica en el EINF en materia de quejas y reclamaciones que los sistemas de recogida de información no permiten recabar la información a nivel global del Grupo.

MALA PRÁCTICA: **IAG** La única información en EINF es la siguiente: *“Los tipos de quejas de los clientes recibidos pueden variar significativamente, pero generalmente se relacionan con retrasos y cancelaciones, equipaje, experiencia de viaje y reservas. Para manejar las quejas de los clientes, nuestras aerolíneas tienen equipos dedicados de relaciones con los clientes que están especialmente capacitados para brindar un excelente servicio al cliente y resolver problemas de manera rápida y satisfactoria”*.



A través de fuentes externas, AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea), se conoce que Vueling lidera el ranking en reclamaciones aéreas, solo hasta mitad de 2018 la compañía Vueling amontona 2.354 reclamaciones. Iberia apila hasta junio 1.640 quejas. La aerolínea registró una media de 200 quejas por mes, mientras que este año el número ha ascendido a 274 y, de mantenerse el nivel, puede cerrar el año con un 37% más de reclamaciones que el año pasado³⁹². Se manifiesta una falta de transparencia en aspectos que tienen un alto impacto en sus clientes y de compromiso con la satisfacción de sus clientes (aspecto que considera material) y no se comprende que una empresa de este sector no haga una rendición de cuentas seria sobre este aspecto.



MALA PRÁCTICA: **ACS** En el EINF aporta información sobre satisfacción de los clientes, pero no informa de reclamaciones al considerar que no es material. Sin embargo, tiene usuarios finales a

³⁹⁰ [Telefonía, el sector más reclamado también durante el 2018](#)

³⁹¹ [Telecomunicaciones y bancos acaparan las denuncias a Facua de los consumidores](#)

³⁹² [Iberia y Vueling se preparan para cerrar 2018 con casi un 70% más de reclamaciones que en 2017](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



través de CLECE, concesionaria de servicios públicos en diferentes Ayuntamientos. Atiende a través de esta línea de negocio a más de 1.300.000 personas en España, Portugal y Reino Unido. Representa un 4% de sus ventas. Según datos empresa gestiona 197 centros para colectivos vulnerables, 261 residencias de mayores, 218 escuelas infantiles. A través de fuentes externas CLECE se conocen diversos casos en el pasado de cancelación de contratos y sanciones debidas a las quejas de los usuarios.³⁹³



MALA PRÁCTICA: **Inditex** Informa en EINF que desde las áreas de atención al cliente de las diferentes cadenas del Grupo se atendieron 29.032.743 contactos de clientes por diferentes canales (llamadas, correos electrónicos, chats y mensajes a través de perfiles de redes sociales) relacionados con las más diversas cuestiones relativas a producto, proceso de compra, envíos, posibles incidencias o cuestiones de actualidad que afecten a las cadenas, entre otros asuntos. No especifica el número de reclamaciones recibidas. Sin embargo, en Memoria Anual indica que ha recibido 5.534 hojas de reclamaciones, desglosando por marca, pero no se indica si es a nivel global o qué países integra este dato.

CL.10. La empresa aporta información sobre la resolución de las quejas recibidas.

De las 25 empresas que informan haber recibido reclamaciones de los clientes, **solo 9 empresas aportan información sobre la resolución de las reclamaciones recibidas**. Estas empresas son: Banco Sabadell, Banco Santander, Bankia, Bankinter BBVA, Caixabank, Endesa, Indra y REC.

La información sobre resolución de reclamaciones que aporta la empresa está referida a las admitidas y desestimadas y a las resueltas a favor del cliente y a favor de la entidad. Otras informan sobre las reclamaciones cerradas y las pendientes de resolución.

De las 9 empresas **solo 3**, Bankia, BBVA y Banco Santander, además también indican las medidas que han puesto en marcha para mejorar la gestión de las reclamaciones.

9 empresas informan de las resoluciones de las quejas y reclamaciones recibidas de los consumidores.



BUENA PRÁCTICA: **Bankia** Aporta información sobre reclamaciones admitidas 51.823; Desestimadas: 2.543; Reclamaciones resueltas a favor del cliente: 15,203. Además, que ha reducido los plazos de resolución a un mes en general, y a 3 semanas los servicios en particular de pagos. Ha realizado mejoras técnicas a la herramienta de gestión "Quejas, Reclamaciones y Sugerencias".

³⁹³ [Salud cancela el servicio de comidas con la empresa Clece](#)

[A Coruña expedienta a una empresa de Florentino Pérez por desatender a personas dependientes](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



BUENA PRÁCTICA: **Banco Santander**. En EINF solo indica que el 31% de las resoluciones han sido a favor del cliente. En CAC tiene provisiones por 652 millones de euros por provisión para compensación a clientes en concepto de subsanación de errores relacionados con ventas realizadas de determinados productos en el Reino Unido y el importe estimado de las cláusulas suelo de Banco Popular Español, S.A.U.

También en EINF indica que realiza análisis de la causa raíz que permiten identificar la causa de insatisfacción de los clientes, aportar soluciones a cada caso e identificar incidencias o posibles problemas sistémicos. En gestión de riesgos explica planes y medidas de mitigación: En Brasil para mejorar los procesos internos y los productos ofrecidos con objeto de proporcionar un mejor servicio a los clientes del Banco y, con ello, reducir el volumen de incidencias y reclamaciones, se han realizado durante el año mesas de trabajo conjuntas y multidisciplinares para la identificación de sus causas raíces, la definición e implantación de medidas de mitigación, así como para el seguimiento de la efectividad de las mismas. Realiza seguimiento de la metodología común de medición y reporte de reclamaciones, basada en el análisis causa-raíz.



Banco Sabadell si bien informa de las resoluciones sobre las reclamaciones, esta información no se encuentra en el EINF sino en las Cuentas Anuales Consolidadas. Es en este documento donde la empresa aporta información bastante completa: comparada con año anterior, información detallada sobre las resoluciones y los tiempos de respuesta.

2.2 Responsabilidad sobre el producto

2.2.1 Información, etiquetado y marketing³⁹⁴

En relación con la protección de los derechos de los consumidores, la nueva agenda europea pone también el foco en la transparencia y acceso a la información. Indica que deberá proporcionar al consumidor información clara, fiable y comparable, así como las herramientas adecuadas para entenderla.

Los requisitos de información al consumidor son especialmente importantes en sectores clave como el sector financiero, el sector energético, en el ámbito de las telecomunicaciones y en los servicios de consumo, por lo que la regulación de aspectos como cláusulas contractuales abusivas o etiquetado y comunicaciones de marketing son necesarios.

Cada vez que adquirimos un producto o contratamos un servicio, suscribimos un contrato. Este contrato no debe crear un desequilibrio entre los derechos y obligaciones del consumidor y los derechos y obligaciones del vendedor o proveedor, por eso las cláusulas contractuales deben

³⁹⁴ Nuestro análisis se ha centrado solo en 12 empresas del sector energético: Iberdrola, Gas Natural Fenosa, Endesa, del sector financiero: Bankia, Bankinter, BBVA, Banco Sabadell, Banco Santander, Caixabank, MAPFRE, sector de las tecnologías y comunicaciones: Telefónica y del sector de servicios de consumo: IAG.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



ser justas y basadas en la buena fe, además deben estar redactadas en un lenguaje claro y comprensible³⁹⁵.

La legislación europea define la **cláusula abusiva** como "*cláusulas contractuales que no se hayan negociado individualmente se considerarán abusivas si, pese a las exigencias de la buena fe, causan en detrimento del consumidor un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes que se derivan del contrato*".³⁹⁶

Actualmente la legislación europea que regula las cláusulas abusivas, sin ser exhaustiva, es la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores³⁹⁷, que protege a los consumidores de la Unión Europea de cláusulas y condiciones abusivas que pueden figurar en un contrato tipo de los bienes y servicios que compran.

También la Directiva 2005/29/CE relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores.³⁹⁸ Esta directiva define cuales son las prácticas comerciales prohibidas relacionadas con acciones u omisiones (**prácticas comerciales engañosas**) y las que están directamente relacionadas con la promoción, la venta o el suministro de un producto por un comerciante a los consumidores (**prácticas comerciales agresivas**). De este modo, protege los intereses económicos de los consumidores antes, durante y después de efectuar una transacción comercial.

Pese a la regulación de estas actividades encontramos, sin embargo, muchos ejemplos de malas prácticas en este sentido. La organización de consumidores Facua por ejemplo, publica las 10 multas por fraudes impuestas por las autoridades de consumo en España y relacionadas con prácticas comerciales abusivas y agresivas.³⁹⁹

Especialmente vulnerable a este tipo de prácticas es el **sector energético**. La CNMC alertaba en 2017 sobre malas prácticas comerciales en la captación de clientes en los sectores de la electricidad y del gas. Prácticas que desarrollan las compañías energéticas tanto para quitarles clientes a sus rivales como para sacar a clientes propios de las tarifas reguladas para llevárselos a las tarifas del mercado libre, que salen más caras al consumidor.⁴⁰⁰ Malas prácticas que parecen seguir repitiéndose en 2019, al alertar de nuevo la CNMC que las comercializadoras de electricidad están cambiando los contratos sin consultar al consumidor⁴⁰¹.

³⁹⁵ Tu Europa. [Cláusulas contractuales abusivas](#)

³⁹⁶ Artículo 3. Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores

³⁹⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A31993L0013>

³⁹⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32005L0029>

³⁹⁹ [FACUA ha logrado las 10 mayores multas impuestas por las autoridades de consumo](#)

⁴⁰⁰ [Competencia lanza una cruzada contra las malas prácticas comerciales de las eléctricas](#)

⁴⁰¹ [La CNMC alerta que las comercializadoras de electricidad están cambiando los contratos sin consultar al consumidor](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



El **sector financiero** tampoco está exento de malas prácticas comerciales. Mención especial merecen las cláusulas suelo que han afectado durante años a los contratos hipotecarios y que han sido declaradas por la justicia como abusivas obligando a los bancos a devolverlas con intereses⁴⁰². A pesar de haberse creado juzgados especiales existe un gran colapso debido a la gran cantidad de demandas recibidas que a finales de 2018 eran de unas 260.000 demandas⁴⁰³.

En el **sector de las telecomunicaciones** también se producen con frecuencia prácticas comerciales abusivas como subidas de precio unilaterales, servicios gratuitos que pasan a ser de pago, falta de transparencia en el sistema de facturación, problemas con la portabilidad, publicidad engañosa, utilización no consentida de datos personales, campañas de fidelización agresivas, etc.⁴⁰⁴ O en las **compañías aéreas** (sector de servicios de consumo), donde es práctica común la inclusión en los contratos de transporte aéreo de pasajeros de cláusulas perjudiciales para los usuarios y que recientemente han sido consideradas abusivas por la justicia y anuladas⁴⁰⁵.

En nuestro estudio se ha analizado si las empresas aportan información relativa al rechazo de prácticas contractuales abusivas y si informan sobre incumplimientos, sanciones y/o multas relativas a esta cuestión. También si informan sobre incumplimientos en relación al etiquetado de productos y servicios y sobre prácticas comerciales engañosas y/o agresivas. Para ello se ha tenido en cuenta los requisitos de los indicadores específicos de GRI.⁴⁰⁶

CL.10. La empresa informa sobre el rechazo a la inclusión de cláusulas abusivas

En relación con la información que aportan las empresas sobre prácticas comerciales se puede afirmar que la información que aportan las empresas del IBEX 35 es anecdótica.

Se ha identificado que solo **1 empresa del IBEX 35, Bankinter, hace mención específica al rechazo de cláusulas contractuales abusivas.**

Solo 1 empresa del IBEX 35 hace mención específica al rechazo del uso de cláusulas contractuales consideradas abusivas.



BUENA PRÁCTICA: **Bankinter** en su código ético, indica que se evitará cualquier conducta en la publicidad, comercialización y venta que pueda suponer engaño, falta de información relevante, abuso o manipulación de precios.

⁴⁰² [Los usuarios ganan la macrocausa de las cláusulas suelo: los bancos deberán devolver todo el dinero más intereses](#)

⁴⁰³ [El gran colapso judicial de las cláusulas bancarias abusivas](#)

[El colapso de los juzgados alarga hasta cuatro años los juicios por cláusulas abusivas](#)

⁴⁰⁴ [Los operadores de telecomunicaciones siguen siendo los más denunciados por los consumidores](#)

⁴⁰⁵ [Fallo del TS español a favor de los usuarios de las aerolíneas](#)

⁴⁰⁶ Global Reporting Initiative. Enfoque de gestión GRI 103 e indicadores 417-1 y 417-2.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



La mayoría de las empresas se refieren dentro de los códigos éticos a compromisos respecto a prácticas comerciales justas, con una comunicación transparente y responsable, pero sin mención específica a abuso.

También es normal encontrar declaraciones que afirman que se cumplen con las normativas sobre información y etiquetado de sus productos y servicios, pero sin ahondar más en la cuestión.



Melià Hotels Tiene una política comercial aprobada en 2017 que es pública. Menciona, entre otros: Comercializar nuestros productos y servicios de forma correcta, transparente, veraz y honesta, evitando acciones publicitarias engañosas o cualquier otra práctica que pueda inducir a confusión o engaño en el cliente. También Mantener en todo momento a disposición de los clientes información clara referente a las características de los servicios, condiciones de contratación y precio



Banco Santander. En código ético tiene un capítulo dedicado a la comercialización y venta de productos financieros. Dice expresamente entre los compromisos: La documentación y explicaciones facilitadas a clientes deberán ser imparciales, claras y no engañosas, así como apropiadas para cada producto/servicio, público objetivo y tratamiento comercial, asegurando la transparencia. En EINF dice que tiene un comité de supervisión y protección de los consumidores, que supervisa los productos y servicios comercializados y garantiza que se satisfacen las necesidades de los clientes y se vela por la protección de sus derechos durante todo el ciclo de vida del producto. También uno de los principios de la Política corporativa de protección al consumidor es Transparencia en la comunicación.



Naturgy En Código ético en relación con clientes se dice: La información o asesoramiento que se proporcione a los clientes ha de ser siempre suficiente, veraz, oportuna y adecuada. Bajo ningún concepto se podrán facilitar a los clientes informaciones equívocas, ambiguas o poco rigurosas que puedan inducirles a error o a tomar decisiones equivocadas. En Informe de Sostenibilidad indica que en las cláusulas de las condiciones generales de contratación de los servicios prestados por Naturgy se facilita al cliente la información adecuada sobre sus derechos y obligaciones, así como las características de los servicios que presta –gas y electricidad.

En relación con sanciones relacionadas con cláusulas contractuales abusivas **solo 3 empresas** presentan información al respecto. Estas empresas son Bankia, Melià Hotels y Banco Santander, pero se considera información incompleta al no reflejarse todas las sanciones o tener que acudir a otros documentos de la entidad, por lo general las Cuentas Anuales Consolidadas, para tener más información.

Solo 3 empresas del IBEX 35 informan sobre sanciones relacionadas con cláusulas contractuales abusivas.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Bankia En Informe Anual aporta información sobre cláusulas suelo de hipotecas, sin embargo, para saber si ha tenido sanciones relativas hay que consultar las Cuentas Anuales Consolidadas. En este documento aporta amplia información sobre procedimientos y reclamaciones judiciales en curso, muchos de ellos relacionados con cláusulas abusivas: suelo, gastos de formalización de hipotecas.



Banco Santander. En índice GRI (indicador 417-2) del Estado de Información no Financiera, en relación con Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios informa de 3 sanciones: Sanción de 120.000 euros impuesta por el Instituto Vasco de Consumo por la presunta abusividad de la cláusula de gastos de los contratos de préstamo hipotecario (se encuentra recurrida). Sanción de 4,5 millones de euros impuesta por la CNMV por la percepción indebida de incentivos derivados de la inversión en instituciones de inversión colectiva extranjeras y nacionales y sanción de 4,5 millones de euros impuesta por Banco de España por incumplimientos referidos al contenido y entrega de información contractual y precontractual de los contratos con garantía hipotecaria y en relación al cobro de comisiones y redondeos, por parte del antiguo Banco Popular. A través de fuentes externas se conoce que se ha ratificado una multa de 16,9 millones por Valores Santander impuesta en 2014 por la CNMV por incumplimiento de protocolos de información de la clientela a la que vendió las emisiones⁴⁰⁷. También en las Cuentas Anuales Consolidadas se informa de provisiones para devoluciones de cláusulas suelo de hipotecas heredadas del Banco Popular, la provisión es de 104 millones de euros.



Melià Hotels. Informa que hay en curso una investigación de la Comisión Europea iniciada en 2017 de la que a fecha del análisis aún no hay información. La investigación es respecto a determinados acuerdos relativos a reservas hoteleras formalizadas a través de canales de comercialización electrónica entre Melià y los principales operadores turísticos europeos al considerar que podrían contener cláusulas discriminatorias a clientes por su nacionalidad o país de residencia en la fijación de precios. Melià informa de ello en las Cuentas Anuales sobre provisiones para responsabilidades. También indica en Tabla GRI que no se han recibido multas significativas (>30.000 €) derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones sociales y económicas.

Al resto de empresas que le aplica este indicador informan de que no han recibido sanciones, que no tienen constancia de este tipo de incidencias o no son claros a la hora de informar sobre estas cuestiones.

Unido a esto, encontramos empresas que, aunque cuentan con compromisos con unas prácticas comerciales justas, o empresas que no aportan ninguna información al respecto, **han sido sancionadas por la utilización de**

Algunas empresas se limitan a decir que no tienen constancia de este tipo de incidencias. A través de otras fuentes se ha detectado que varias empresas del IBEX 35 han sido denunciadas y en algunos casos sancionadas por la utilización de cláusulas consideradas abusivas y no informan de ello.

⁴⁰⁷ [El Supremo confirma multas de 17 millones por los Valores Santander](#)



cláusulas abusivas y no informan de ello. Tal es el caso de: Bankinter, BBVA, Caixabank, Endesa, IAG, Iberdrola, Naturgy, Repsol, Banco Sabadell y Telefónica.



MALA PRÁCTICA: **BBVA** se muestra muy poco transparente a la hora de informar sobre litigios, multas, sanciones, etc. de toda índole. En el Informe Anual de Banca Responsable, en el indicador sobre incumplimientos (417-2) solo indica que *"las obligaciones derivadas de procedimientos administrativos y judiciales están registradas en las Cuentas Anuales (véase más información en la Nota 24)"*. La consulta de la Nota 24 de las Cuentas anuales no aclara la información, ya que la misma se refiere a Provisiones. En la misma Nota 24 hay un apartado de procedimientos y litigios judiciales en curso en el que se limita a decir que *"las diversas entidades del Grupo son, con frecuencia, parte en procedimientos judiciales, individuales o colectivos, derivados de su actividad ordinaria de los negocios. De acuerdo con el estado procesal de dichos procedimientos y según el criterio de los letrados que los dirigen, BBVA considera que ninguno de ellos es material, de forma individual o agregada y que tampoco se va a derivar de ellos ningún impacto significativo ni en el resultado de las operaciones ni en la liquidez o en la situación financiera a nivel consolidado, como tampoco a nivel del banco individual"*. En ningún momento explica, aunque sea de manera somera, a qué se refieren los procedimientos a los que hace alusión. A través de fuentes externas, sin embargo, se conoce que BBVA ha sido el banco más reclamado en 2018 por las cláusulas abusivas de las hipotecas⁴⁰⁸. También que el Banco de España impuso dos sanciones de 1,5 millones y 1,2 millones respectivamente⁴⁰⁹. Estas sanciones se deben a infracciones en las obligaciones de información antes de firmar un contrato o en las cláusulas de amortización anticipada o para el cambio de tipos de interés.



MALA PRÁCTICA: **Caixabank** En la información sobre reclamaciones se desglosa por tipologías genéricas, pero no se profundiza en las principales reclamaciones. A través de fuentes externas se conoce que en 2018 Caixabank ha sido el segundo banco más reclamado por cláusulas abusivas hipotecarias⁴¹⁰. También que ha devuelto 348 millones de euros a sus clientes por cláusulas suelo⁴¹¹. También que ha tenido sanciones por infracciones muy graves en materia de préstamos hipotecarios del Banco de España⁴¹² y por juzgados.⁴¹³



MALA PRÁCTICA: **Naturgy** no informa sobre este aspecto, pero a través de fuentes externas se conocen denuncias por cláusulas abusivas, por no medir el consumo real de los contadores de varios clientes y emitir las facturas en base a estimaciones⁴¹⁴.



MALA PRÁCTICA: **IAG** No aporta información, pero a través del Informe de Sostenibilidad de Iberia se conoce que ha tenido 41 incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios. Por fuentes externas se sabe de multas relacionadas con cláusulas contractuales abusivas⁴¹⁵, una de ellas por infracción muy grave⁴¹⁶. Ni Iberia ni IAG informa de ello.

⁴⁰⁸ [Estos son los bancos más reclamados en 2018 por las cláusulas abusivas de las hipotecas](#)

⁴⁰⁹ [Bankia, CaixaBank y BBVA acumulan las mayores sanciones del Banco de España por infracciones graves](#)

⁴¹⁰ Ver nota 56

⁴¹¹ [Caixabank ha devuelto 348 millones de euros a sus clientes por cláusulas suelo](#)

⁴¹² [El Banco de España multa a CaixaBank y a BBVA por irregularidades con los créditos](#)

⁴¹³ [Condenada Caixabank a una multa de 5.258,82 euros por un comportamiento contrario al principio de buena fe, al negarse a devolver](#)

⁴¹⁴ [La Fiscalía considera una práctica «abusiva e ilícita» el caso de las facturas de Naturgy](#)

⁴¹⁵ [El Supremo declara abusivas cláusulas de los billetes de Iberia que perjudican al pasajero](#)



MALA PRÁCTICA: **Telefónica** no informa de sanciones en relación a cláusulas abusivas. A través de fuentes externas se ha encontrado que en 2018 ha sido sancionada por Tribunal Superior de Justicia de Andalucía con 1,53 millones de euros por 2 infracciones muy graves relacionadas con cláusulas abusivas: En esta campaña se comprobó que Telefónica imponía a los clientes la modalidad de facturación electrónica en las condiciones de sus contratos sin el consentimiento expreso de los usuarios y que cobraba 30,25 euros por la rehabilitación de los servicios suspendidos en casos de incumplimientos de obligaciones de pago⁴¹⁷.

CL.11. En caso de haberse producido, la organización informa sobre incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios en relación al etiquetado de productos y servicios

En relación con la información sobre incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios en relación al etiquetado de productos y servicios, **solo 8 empresas** (7 año anterior) **aportan información**. Sin embargo, en la mayoría de los casos esta información se limita a decir de manera genérica que no hay constancia de incumplimientos relacionados. Este el caso de: Acciona, Caixabank, Inditex y Melià Hotels.

Por su parte, **4 empresas**, Banco Santander, Endesa, Iberdrola y Mediaset aportan información sobre **incumplimientos en relación con el etiquetado y servicios**, sin embargo, existe disparidad en la forma de presentar dicha información al considerarse incompleta en dos de las empresas.



BUENA PRÁCTICA: **Iberdrola**. En algunos países la legislación exige etiquetar la procedencia de la electricidad e impacto ambiental asociado, como en España, Reino Unido. En Estados Unidos y Brasil no hay obligación de etiquetar la electricidad. Respecto al gas actualmente no se etiqueta en los países en los que la compañía comercializa este producto. Aporta cuadro de Incidentes relativos a la información y el etiquetado para 3 años. En 2018 no se ha producido ninguno.



BUENA PRÁCTICA: **Mediaset**. Informa que sigue un estricto marco para el etiquetado de sus productos o servicios audiovisuales, aplicando la legislación, códigos y acuerdos de autorregulación, así como guías específicas del sector. Indica que sin embargo ha habido situaciones en las que los procedimientos establecidos no han podido mitigar posibles situaciones de incumplimientos. Informa que, en materia de adecuada calificación de programas, no se ha producido ningún incidente que diera lugar a advertencias. No obstante, en 2018 Mediaset España ha recibido de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) dos resoluciones sancionadoras por incumplimiento de la normativa de protección del menor, por valor de 1.301.308 euros. Indica también que a cierre del informe no estaba publicado el informe de TVInfancia y que, según el dato interno provisional relativo a Mediaset España, se tramitaron 26 reclamaciones dirigidas contra este operador, no apreciando el Comité de Autorregulación inconvenientes para la emisión de dichos contenidos en ningún caso. Según el informe de TVInfancia 2018, efectivamente en 2018 Mediaset ha recibido 26 reclamaciones en relación con los contenidos⁴¹⁸.

⁴¹⁶ [El Govern impone una multa a Iberia de 448.000 € por cláusulas abusivas](#)

⁴¹⁷ [Movistar, Orange y Vodafone multadas con 3,09 millones por introducir cláusulas abusivas](#)

⁴¹⁸ [Proteger a los menores: Datos del Informe sobre TV e Infancia de 2018](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Endesa. En el informe de sostenibilidad menciona que el número total de incumplimientos de la regulación relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios con resultado de multa fue de 40 y que el importe asciende a 562.528 euros. No hubo ningún incumplimiento en esta materia que tuviera como resultado un apercibimiento. No aporta más información sobre motivos de incumplimiento y tampoco aporta la información desglosada por país

8 empresas no aportan información completa o se ha detectado que algunas de ellas han sido denunciadas y en algunos casos sancionadas en relación a la información y etiquetado de productos y servicios, y no informan de ello. Estas empresas son: Banco Sabadell, Bankinter, BBVA, IAG, MAPFRE, Naturgy, Repsol y Telefónica.



MALA PRÁCTICA: Naturgy. La empresa informa que no hay constancia de incumplimientos de acuerdo con las obligaciones legales exigidas en cada uno de los países en los que la compañía está presente sobre esta materia. La compañía no registró en 2018 sanciones por incumplimientos relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios. Sin embargo, por fuentes externas se ha encontrado Naturgy en 2018 estaba incumpliendo con la obligación de informar del ahorro que suponen las tarifas eléctricas más baratas. La CNMC no ha abierto expediente sancionador a la espera de rectificación de la compañía⁴¹⁹. Sin embargo, a raíz de una denuncia de Facua la CNMC ha multado con 1,2 millones por saltarse la protección al consumidor⁴²⁰. También a raíz de una denuncia de Facua⁴²¹, la Agencia Catalana del Consumo ha abierto un expediente sancionador a Naturgy por ocultar información al ofertar sus tarifas. Naturgy no informa de ninguna de ellas.



MALA PRÁCTICA: IAG. No aporta información, sin embargo, a través del Informe de Sostenibilidad de Iberia se conoce que ha tenido 41 incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios. No aporta mayor información.



MALA PRÁCTICA: MAPFRE En índice GRI (417-2) remite a la información sobre quejas y reclamaciones de la página 65, en donde solo indica el volumen de quejas recibidas. Tal y como está presentada la información no es posible conocer si ha tenido reclamaciones debidas al etiquetado de productos.



MALA PRÁCTICA: Banco Sabadell No informa de esta materia. A través de fuentes externas se conoce de una multa de la CNMC a 4 bancos por concertarse para ofrecer derivados en condiciones distintas de las pactadas y generar en el cliente la apariencia falsa de que el precio se establecía "en condiciones de mercado"⁴²².

⁴¹⁹ [Naturgy incumple la obligación de informar del ahorro que suponen las tarifas eléctricas más baratas](#)

⁴²⁰ [Multa de 1,2 M para Naturgy por cambiar condiciones a clientes sin informar](#)

⁴²¹ [FACUA denuncia a Naturgy por no aclarar en las facturas cuál sería el importe con discriminación horaria](#) y [Tras la denuncia de FACUA, abren expediente sancionador a Naturgy por ocultar información al ofertar sus tarifas](#)

⁴²² [La CNMC sanciona a 4 bancos por concertarse para ofrecer derivados en condiciones distintas de las pactadas](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



CL.12. En caso de haberse producido, la organización informa de incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio

En relación con la información sobre incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios en relación al marketing, **solo 11 empresas** (8 el año anterior) **aportan información**. Estas empresas son: Acciona, Banco Santander, Bankia, Bankinter, Caixabank, Endesa, Iberdrola, Inditex, MAPFRE, Mediaset y Melià Hotels.

Prácticamente todas ellas se limitan a indicar que no han registrado a través de los canales disponibles incumplimientos relacionados con comunicaciones de marketing o no han tenido ningún incidente significativo en esta materia.

En 2018, **solo 3 empresas**, Banco Santander, Iberdrola y Mediaset informan haber recibido multas relacionadas con comunicaciones de marketing.



BUENA PRÁCTICA: Banco Santander. Informa en índice GRI (417-2) de varias sanciones a Santander Consumer USA Inc. (SC) por la comercialización de un producto de cobertura dirigido a cubrir las cantidades pendientes de pago del préstamo para la adquisición de automóviles en caso de pérdida total del automóvil por accidente o robo y sobre la información suministrada relacionada con diferimientos y ampliaciones de los préstamos por medio de un acuerdo por el que se exige a SC. Se ha llegado a un acuerdo de pago de aproximadamente 2 millones de dólares en indemnizaciones a clientes, una multa de 2,5 millones de dólares, y la renuncia a reclamar saldos pendientes por importe de 7,2 millones de dólares.



Mediaset. Informa que, sobre los casos de incumplimiento de la normativa relativa a las comunicaciones de mercadotecnia, en 2018 el Grupo recibió tres multas de la CNMC, por valor de 324.913,6 euros. Por otra parte, respecto a lo que se puede considerar como advertencias, en 2018 se recibió de la CNMC un requerimiento de adecuación en materia de publicidad y otro relativo a autopromociones, no habiéndose producido ningún incidente de incumplimiento de los códigos voluntarios en materia de mercadotecnia. No explica a qué se deben estas multas. A través de consulta de la CNMC se sabe que es por incumplimientos de la Ley Audiovisual: por exceso de tiempo, mal formato, encubierta o prohibida⁴²³. También a través de fuentes externas se pone énfasis en que Mediaset lidera las multas por incumplir la ley audiovisual⁴²⁴.



Iberdrola. Aporta tabla de incidentes producidos por incumplimientos relativos al marketing, publicidad, promoción y patrocinio ocurridos durante el ejercicio 2018, donde se han producido 5 incidentes en España con resultado de multa. Para que la información fuese completa sería importante conocer los motivos de las multas y su cantidad.

⁴²³ [CNMC. Mediaset](#)

⁴²⁴ [Mediaset se lleva la mitad de las multas por incumplir la Ley Audiovisual](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Por el contrario, 5 empresas, BBVA, Naturgy, Repsol, Banco Sabadell y Telefónica, no hacen ninguna mención a esta cuestión en la información analizada, sin embargo, a través de fuentes externas se tiene constancia de que han sido sancionadas por incumplimientos en materia de comunicaciones de marketing.



MALA PRÁCTICA: Aunque **Naturgy** indica que no registró en 2018 sanciones por el incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción o el patrocinio, a través de fuentes externas se conoce que le fue impuesta una multa de 1,2 millones de euros por cambiar condiciones a los clientes sin informar⁴²⁵.



MALA PRÁCTICA: **Banco Sabadell** no informa de esta materia. A través de fuentes externas se conoce de una multa de la CNMC a 4 bancos por concertarse para ofrecer derivados en condiciones distintas de las pactadas y generar en el cliente la apariencia falsa de que el precio se establecía "en condiciones de mercado".⁴²⁶



MALA PRÁCTICA: **Telefónica** no informa de esta materia. A través de otras fuentes se conoce que la organización FACUA denunció a Movistar en Andalucía y Madrid por publicidad engañosa del servicio Fusión por la continua subida de precios cuando en el lanzamiento de este servicio se publicitaba un precio "para siempre"⁴²⁷. En Madrid se ha desestimado⁴²⁸, en Andalucía se le ha impuesto una multa⁴²⁹.

⁴²⁵ [Multa de 1,2 millones a Naturgy por cambiar la tarifa a clientes sin avisar que es más cara](#)

⁴²⁶ [La CNMC sanciona a 4 bancos por concertarse para ofrecer derivados en condiciones distintas de las pactadas](#)

⁴²⁷ [FACUA denuncia la octava subida de Movistar Fusión \(de móvil y fibra\) ante Economía.](#)

⁴²⁸ [Movistar gana el juicio por los precios "para siempre" de Fusión](#)

⁴²⁹ [Telefónica pagará 750.000 euros de multa por los precios de Movistar Fusión](#)



2.2.2. Acceso a servicios básicos⁴³⁰

Algunos sectores cobran especial importancia ya que afectan a los intereses básicos de todos los consumidores en lo que se refiere a bienes y servicios esenciales, como la alimentación, la energía, el transporte, las comunicaciones electrónicas y los servicios financieros. Estos sectores estratégicos, hoy gestionados por empresas privadas, se enfrentan al doble objetivo de por un lado prestar un bien básico e indispensable, a precio razonable y que condiciona la calidad de vida de los ciudadanos y por otro lado el tener que rendir cuentas a los accionistas que exigen rentabilidad. Con demasiada frecuencia, los consumidores no obtienen todos los beneficios derivados de la liberalización de las industrias de red, como la energía, los transportes o las comunicaciones electrónicas, no solo en materia de precios, sino también por lo que respecta al nivel de calidad del servicio.

El acceso a servicios básicos esenciales como la alimentación, la energía, el transporte, las comunicaciones electrónicas y los servicios financieros cobran especial importancia ya que afectan a los intereses básicos de todos los consumidores.

El acceso garantizado a los bienes y servicios esenciales debería reconocerse como una "legítima necesidad de los consumidores" abogan desde organizaciones de consumidores, pero incluso la propia Comisión Europea es consciente que debe garantizarse el acceso a los ciudadanos a determinados sectores clave.

En la pasada Cumbre de Gotemburgo en noviembre de 2017 se aprobó por unanimidad de los jefes de estado el Pilar Europeo de Derechos Sociales⁴³¹ con un paquete de medidas no vinculantes y que establece veinte principios y derechos. El acceso a servicios básicos de calidad es uno ellos: *"Toda persona tiene derecho a acceder a servicios esenciales de alta calidad, incluidos el agua, el saneamiento, la energía, el transporte, los servicios financieros y las comunicaciones digitales. Deberá prestarse a las personas necesitadas apoyo para el acceso a estos servicios."*

El marco legislativo europeo es amplio y cuenta con directivas y reglamentos específicos sectoriales que regulan el acceso a servicios básicos y protege los derechos de los consumidores europeos.

⁴³⁰ En nuestro estudio se ha analizado sobre el acceso a servicios básicos a las siguientes 13 empresas:
Sector financiero: Bankia, Bankinter, BBVA, Banco Sabadell, Banco Santander, Caixabank, MAPFRE.
Sector energético: Iberdrola, Naturgy, Endesa, Repsol
Sector de las tecnologías y comunicaciones: Telefónica
Sector construcción: Acciona

⁴³¹ [El pilar europeo de derechos sociales en veinte principios](#)



Suministros de energía

El consumidor de energía en la Unión Europea tiene derecho a una conexión a la red eléctrica y a la utilización del suministro, a información clara sobre su contrato, sobre ofertas más interesantes y sobre cómo controlar su consumo y ayuda en caso de problemas.

Sector financiero

En la UE se encuentran regulados los derechos básicos del consumidor tanto cuando pide un crédito, como cuando abre una cuenta en un banco, hace una transferencia, solicita un crédito al consumo o hipotecario o suscribe un seguro. También el acceso a cuentas de pago básicas para facilitar la inclusión financiera de ciertos colectivos.

Telecomunicaciones e internet

Con independencia del lugar donde se encuentre en la UE, debe tener acceso a unos servicios de telecomunicaciones asequibles y de calidad, incluida la conexión telefónica y un acceso funcional a Internet en una ubicación fija.

CL.13. La empresa explica los mecanismos para hacer accesible, tanto en precio, como en formato, como en distribución, a todos los consumidores susceptibles de necesitar ese producto, teniendo en cuenta dificultades de acceso que pudieran surgir por motivos económicos, educativos, geográficos

En nuestro estudio se ha analizado sobre el acceso a servicios básicos a las siguientes 13 empresas:

- Sector financiero: Bankia, Bankinter, BBVA, Banco Sabadell, Banco Santander, Caixabank, MAPFRE.
- Sector energético: Iberdrola, Naturgy, Endesa y Repsol
- Sector de las tecnologías y comunicaciones: Telefónica
- Sector de la construcción: Acciona. Acciona ofrece algunos servicios básicos como agua y saneamiento

Solo 10 empresas de las 13 analizadas en relación al acceso a servicios básicos aportan información de los mecanismos con que cuenta para hacer accesible a todos los consumidores susceptibles de necesitar ese producto, teniendo en cuenta dificultades de acceso que pudieran surgir por motivos económicos, educativos, geográficos.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Se ha tenido en cuenta si estas empresas informan de los mecanismos con los que cuentan para hacer accesible tanto en precio, como en formato, como en distribución, a todos los consumidores susceptibles de necesitar ese producto, teniendo en cuenta dificultades de acceso que pudieran surgir por motivos económicos, educativos, geográficos.

De las 13 empresas que le aplica este indicador **solo 10 empresas aportan información relativa a cómo facilitan el acceso a sus servicios y productos**. Estas empresas son: Banco Sabadell, Banco Santander, Bankia, BBVA, Caixabank, Endesa, Iberdrola, MAPFRE, Naturgy y Telefónica.



BUENA PRÁCTICA: Bankia. Explica los diferentes canales con los que se tiene acceso al servicio, entre estos: La atención presencial en las diferentes oficinas, universales, tradicionales y Oficinas Ágiles. Y la atención digital a través de los centros "Conecta con tu Experto" y "+ Valor". 11 ofibuses de Bankia, oficinas móviles que permiten a los usuarios realizar las operaciones bancarias habituales en poblaciones sin oficina bancaria, atendieron a 13.487 personas a lo largo de 2018 en los 341 municipios en los que prestó este servicio. Cajeros automatizados en zonas de baja población, 498 oficinas en zonas poco pobladas.



BUENA PRÁCTICA: Telefónica Aporta amplia información sobre las diferentes iniciativas que ha puesto en marcha para hacer accesible el servicio: 1. Lanzamiento de Internet para todos, con el objetivo de conectar a más de 100 millones de personas en Latinoamérica sin acceso a Internet. 2. Telefónica España lanza la marca O2 para dar respuesta a un segmento que reclama solo comunicaciones y una oferta sencilla. 3. En Telefónica tenemos el compromiso de desarrollar infraestructuras y soluciones que permiten acercar el mundo digital a todos, independientemente de su localización, estatus económico, conocimiento o capacidades. 4. Una de las principales barreras para acceder a Internet, especialmente en algunos sectores de la sociedad, es el coste de los servicios y de los terminales. Por ello, y aunque el precio del Gigabyte ha ido reduciéndose año a año, como parte de nuestro esfuerzo para llevar la conectividad a toda la población, trabajamos en modelos y propuestas comerciales adaptadas a personas con menores recursos económicos. Los modelos de servicios prepago (con un 55% de porcentaje de nuestra base de clientes móviles) o paquetes de banda ancha específicos como los "Cargos por Día" (tarifas asequibles de Internet ofrecidas en varios países de Latinoamérica que facilitan el acceso a servicios de conectividad a sectores de bajos ingresos), son solo algunos ejemplos concretos.



Banco Santander. Informa que cuenta con 13.217 oficinas en todas las geografías. Informa de algunas medidas de inclusión financiera, como en España, Santander dispone de 526 sucursales y 114 agentes colaboradores en regiones con baja densidad de población (menos de 10.000 habitantes), pero no informa del resto de países sobre esta cuestión. Microfinanciación a emprendedores de rentas bajas y sin acceso a servicios bancarios.



BBVA. Informa que está haciendo una gran apuesta por el mundo digital. Tanto en el informe de gestión como en el informe de banca responsable aporta una extensa explicación sobre esta política con ejemplos concretos en varios países en los que el banco tiene presencia. También centra el tema del acceso al servicio desde un punto de vista de inclusión financiera a población de menores ingresos de los países emergentes en los que opera, pero no aporta ninguna información sobre como facilita el acceso a servicios bancarios y de financiación en, por ejemplo, zonas de baja densidad de población. En el Informe de Gestión se indica que cerró el año con 7.963 oficinas (un 3,7% menos que en 2017, mientras que los cajeros 32.029

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



un 1,1% más que en 2017). A través de Fuentes externas: BBVA ha ido reduciendo drásticamente el número de sus oficinas bancarias y cajeros en España. Cerró el ejercicio 2018 con 2.840 oficinas en el país, frente a las 3.303 con las que contaba en 2016. El número de cajeros ha pasado de 6.570 a 6.195 en el mismo periodo.⁴³²



MAPFRE. En política de RSC hace mención a: Prestar un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado e Innovar de forma permanente en productos y en servicios de valor añadido, facilitando y fomentando el acceso del mayor número de colectivos al seguro. En indicador GRI sectorial FS13 (Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos) remite a la cartera de productos con coberturas básicas (Decesos, Hogar, Vida, etc.) adaptadas a necesidades locales muy concretas y con primas reducidas, que contribuyen a prevenir y cubrir los riesgos personales de diferentes colectivos y que fomentan la cultura aseguradora.



Naturgy. Pese a que el acceso a la energía está en la posición 3 de asuntos materiales, no aporta demasiada información sobre esta cuestión. Cuenta con el compromiso de atender a las personas que viven en áreas donde no llega la electricidad. Informa de proyectos concretos en Argentina y Chile. En informe sostenibilidad aporta mayor información sobre el proyecto en Argentina y en el indicador GRI indica que no dispone de datos sobre la población sin servicio en áreas cuya licencia de distribución o servicio ha sido concedida a la compañía.



MALA PRÁCTICA: Bankinter. En índice GRI sectorial (FS13, Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente) indica que informa en varias páginas del EINF pero remite a la sección de accesibilidad física para discapacitados y personas mayores así como a accesibilidad digital e inclusión financiera, también a acciones de voluntariado, pero no se informa sobre lo que pregunta el índice y se trata de un indicador verificado por PWC.



MALA PRÁCTICA: Repsol. Tiene líneas de negocio de comercialización de combustible, electricidad y gas a consumidores finales, pero la empresa considera que no es un aspecto material y no aporta nada de información sobre medidas de acceso a este servicio. Repsol se encuentra en toda la cadena de valor del petróleo: extracción, distribución y comercialización, teniendo una alta concentración del negocio que impide un nivel de competencia del mercado adecuado. En estaciones de servicios supera el 30% de cuota de mercado, lo que le impide incrementar el número de estaciones de servicio durante un año en 28 provincias, islas o ciudades autónomas⁴³³.



MALA PRÁCTICA: Acciona. No aporta información sobre acceso a servicios básicos. La empresa gestiona el ciclo integral del agua en varios municipios con suministro directo de agua al ciudadano en España. En Lima (Perú) gestiona los sistemas de agua potable y alcantarillado de 8 distritos, en Boca del Río en México gestiona la prestación de los servicios públicos de abastecimiento y distribución de agua potable, operación de la red de alcantarillado y tratamiento de las aguas residuales, así como la gestión de los más de 50.000 clientes abonados al servicio. Actualmente, el negocio de Agua de ACCIONA desarrolla servicios en más de 180 municipios en España, Perú, Italia y México con una población servida total de casi 17,8 millones de habitantes. Solo aporta algo de información a través de Acción social en Perú, México y Panamá.

⁴³² [Las reclamaciones a BBVA de sus clientes se dispararon en 2018 por tarjetas y cajeros](#)

⁴³³ [Repsol no podrá ampliar su red de gasolineras en 28 territorios el próximo año, al superar el 30% de cuota](#)



2.2.3 Consumidores vulnerables⁴³⁴

Gran parte de la legislación relativa al consumidor está respaldada por la noción de cómo se comportaría, lo que entendería y que tan bien informado estaría un consumidor promedio. Sin embargo, en comparación con este consumidor promedio, los consumidores en situación de vulnerabilidad pueden ser menos capaces de proteger sus propios intereses y es más probable que tengan experiencias negativas en el mercado. Con esta visión la Comisión Europea puso en marcha un proyecto de investigación para examinar el alcance y factores que impulsan la vulnerabilidad de los consumidores en la Unión Europea. El estudio se centró en tres sectores de especial interés: sector financiero, energético y online.

El estudio⁴³⁵ proporciona **una nueva definición** del consumidor vulnerable: “Un consumidor, que, como consecuencia de características sociodemográficas, de comportamiento, situación personal o entorno del mercado está a) en mayor riesgo de experimentar resultados negativos en el mercado, b) tiene capacidad limitada para maximizar su bienestar, c) tiene dificultad para obtener o asimilar información, d) es menos capaz de comprar, elegir o acceder a productos adecuados, o e) es más susceptible a ciertas prácticas de marketing”.

Esta definición tiene en cuenta que la vulnerabilidad del consumidor es situacional, lo que significa que un consumidor puede ser vulnerable en una situación, pero no en otras, y que algunos consumidores pueden ser más vulnerables que otros.

En España, el gobierno en 2017 ha regulado y definido la figura del consumidor vulnerable en el **sector energético** a través del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica. Este Real Decreto, entre otras medidas, amplía la cobertura a otros colectivos especiales, como son unidades familiares con discapacitados, y víctimas de violencia de género o terrorismo.

También en el **sector financiero** el Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, pretende dar protección a un colectivo social en situación de extraordinaria vulnerabilidad en el contexto económico generado por la crisis. Por su parte la Asociación de usuarios de bancos, cajas y seguros (ADICAE)⁴³⁶ en un estudio sobre la situación de los colectivos de consumidores especialmente vulnerables describe los colectivos más vulnerables de los servicios bancarios. Estos son: personas mayores, jóvenes, personas en desempleo y población inmigrante.

⁴³⁴ En nuestro estudio se ha analizado sobre consumidor vulnerable a las siguientes 13 empresas:
Sector financiero: Bankia, Bankinter, BBVA, Banco Sabadell, Banco Santander, Caixabank, MAPFRE.
Sector energético: Iberdrola, Gas Natural Fenosa, Endesa
Telefónica, IAG y Melià Hotels

⁴³⁵ Consumer vulnerability across key markets in the European Union. Enero 2016.

https://ec.europa.eu/info/publications/understanding-consumer-vulnerability-eus-key-markets_en

⁴³⁶ <http://www.elsalmoncontracorriente.es/?Situacion-de-los-colectivos-de>

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



La Directiva 2014/92/UE regula la creación de un instrumento financiero denominado cuenta de pago básico para garantizar la inclusión financiera de los colectivos más vulnerables. La directiva ha sido transpuesta al ordenamiento jurídico español a través del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.

CL.14. La empresa identifica a consumidores vulnerables y/o de bajos recursos

Con relación a si la empresa identifica a colectivos vulnerables, **solo 6 empresas identifican claramente entre sus grupos de interés a colectivos con especiales vulnerabilidades.** Estas empresas son: AENA, BBVA, Endesa, Iberdrola, Mediaset y Naturgy.

Solo 6 empresas identifican entre sus grupos de interés a consumidores con especiales vulnerabilidades.

Sin embargo 8 empresas informan de las medidas que están llevando a cabo para dar respuesta a las necesidades particulares de estos colectivos.



BUENA PRÁCTICA: **AENA** menciona a Pasajeros con movilidad reducida y con necesidades especiales. Tiene una política de discapacidad. Cuenta con un servicio de atención específica denominado "Aena sin barreras" y ha atendido en 2018 cerca de 1,6 millones de solicitudes.



BUENA PRÁCTICA: **BBVA** identifica a colectivo de discapacidad, población de menores ingresos de los países emergentes en los que opera, emprendedores de bajos recursos en América Latina.



BUENA PRÁCTICA: **Endesa** Identifica a clientes en situación de pobreza energética. A través de la web aporta información amplia sobre el bono social. En el Informe de Sostenibilidad aporta amplia información sobre los convenios firmados con administraciones locales/autonómicas y entidades del tercer sector para evitar cortes de suministro a clientes con situación de pobreza energética que estén certificados por los servicios sociales, mientras desde éstos se tramitan ayudas de urgencia para afrontar el pago de las facturas de luz o gas de esos clientes. En 2018 ha atendido a 33.341 clientes y 94.217 peticiones y consultas por un importe de 25.978.929 euros.

Sin embargo 8 empresas, Banco Sabadell, Banco Santander, Bankia, Bankinter, CaixaBank, Melià Hotels, MAPFRE y Telefónica, aunque no hacen una identificación clara de este tipo de clientes, si explican **medidas que están llevando a cabo para dar respuesta a las necesidades particulares de colectivos vulnerables.**

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Bankia. No realiza una identificación clara de estos colectivos. Hace una clasificación de los clientes en su gama de productos, en función de su perfil: infantil, jóvenes o sénior. Sin embargo, informa de diferentes iniciativas llevadas a cabo para dar servicio a diferentes clientes con vulnerabilidades, como es la adaptación de cajeros con sistema de audio, la firma de convenios con sociedades de garantía recíproca para ofrecer condiciones más accesibles (intereses y comisiones) a colectivos de clientes con peor calidad crediticia. También informa de medidas puesta en marcha con clientes en riesgo social: adecuaciones hipotecarias, daciones, renegociación de préstamos etc.

Sin embargo, a través de fuentes externas se conoce que en 2018 ha sido multada por el Banco de España a pagar dos multas de 4 millones de euros cada una por incumplir, entre julio de 2013 y diciembre de 2014, dos artículos establecidos en el Código de Buenas Prácticas bancarias del Real Decreto Ley 6/2012 del 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos⁴³⁷. Bankia emitió un comunicado⁴³⁸ diciendo que corrigió las deficiencias detectadas en el expediente y compensó a las personas afectadas.



Caixabank. No existe una identificación específica de clientes vulnerables. A lo largo del EINF se mencionan: colectivos que, por su nivel de ingresos o falta de garantías, pueden tener más dificultades en acceso a la financiación, clientes con dificultades para pagar las cuotas de la hipoteca de su vivienda habitual. Sin embargo, aporta información sobre medidas: 99.553 Cuentas sociales activas que garantizan la inclusión financiera a personas con serias dificultades económicas, permitiéndoles acceder gratuitamente a los servicios financieros básicos de un depósito a la vista. En 2018 se han realizado 24.110 aperturas. Programas de Acceso a préstamos hipotecarios: Programa Alquiler Solidario Centralizado, para personas que han visto reducidos sus ingresos y Programa Alquiler Solidario Descentralizado, para personas que han sufrido una dación hipotecaria o una dación en pago. Servicio de Atención al Cliente Hipotecario (SACH), servicio telefónico gratuito para clientes cuya vivienda está afectada por una demanda de ejecución hipotecaria.



MAPFRE. no identifica clientes vulnerables y/o de bajos ingresos. Tiene productos específicos con coberturas básicas (Decesos, Hogar, Vida, etc.) adaptadas a necesidades locales muy concretas y con primas reducidas.



Telefónica. No identifica clientes vulnerables y/o de bajos ingresos, sin embargo, hace mención a diferentes medidas: Servicios accesibles para todos: El desarrollo de productos y servicios adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad y Acciones encaminadas a mejorar la accesibilidad de los canales de atención y comunicación con el cliente. Contribución al Fondo de Servicio Universal en siete países, fondo de inversión pública cuyo objetivo es garantizar la prestación de servicios para todos los usuarios con independencia de su localización geográfica, respetando estándares de calidad y a un precio asequible. La inversión se encuentra bajo el control de los organismos públicos designados a tal fin en cada país.



Bankinter. No hay una identificación de clientes en función de criterios de vulnerabilidad o de bajos ingresos. Afirma considerar especialmente las necesidades de las personas con discapacidad y personas mayores procurando ofrecer un servicio adaptado y de calidad, pero desde un punto de vista de accesibilidad física a oficinas y de accesibilidad digital a la web.

⁴³⁷ [Multa millonaria a Bankia por incumplir el código de buenas prácticas.](#)

⁴³⁸ [¿Por qué Banco de España ha sancionado a Bankia con dos multas de 4 millones?](#)



MALA PRÁCTICA: **IAG**. No identifica clientes vulnerables, solo indica que en todo el Grupo, cumplimos la legislación aplicable en materia de accesibilidad para empleados y clientes con discapacidad en nuestros edificios y en nuestras operaciones. Menciona algunos programas concretos en British Airways.



MALA PRÁCTICA: **Acciona**. No aporta información sobre cómo se da acceso a clientes vulnerables y/o de bajos recursos en aquellos municipios en los que gestiona el suministro de agua.

No tiene en cuenta a los clientes y tampoco identifica a clientes vulnerables

3. Requerimientos exigidos por la Ley 11/2018 en materia de clientes y consumidores.

La Ley 11/2018 de divulgación de información no financiera y diversidad, en el ejercicio 2018, aplica a 33 de las 35 empresas del IBEX. Las 3 empresas que no están obligadas a presentar el estado de información no financiera son Siemens-Gamesa, Inmobiliaria Colonial y Merlín Properties.

En relación con los indicadores clave en materia de consumidores, la Ley 11/2018 de divulgación de información no financiera y de diversidad solo indica de manera general que se deberá informar sobre:

- Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores
- Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

En el presente análisis, los indicadores relativos a las **medidas para la salud y la seguridad de los consumidores** se han considerado que no son de aplicación al sector financiero, por lo que, unido a las empresas que no les aplica la ley, en total son 25 empresas las que deben informar sobre esta cuestión.

Para determinar si se informa según el requerimiento de la ley se ha tenido en cuenta que la empresa:

- Explique cómo gestiona la salud y seguridad de los clientes.
- Aporte información sobre evaluaciones sobre la salud y seguridad de los clientes:

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Información analizada en el indicador CL.1. La empresa informa si realiza evaluaciones de los impactos sobre la salud y seguridad de productos / servicios en el ciclo de vida para promover mejoras. Se ha tenido en cuenta los criterios del estándar GRI 416-1.

- Incluya la información dentro del Estado de Información No Financiera (EINF) del Informe de Gestión.

De las 25 empresas que deben informar sobre las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores según la Ley 11/2018, **solo 13 empresas**, presentan esta información dentro del estado de información no financiera.

12 empresas del IBEX 35, según los criterios de nuestro análisis, no estarían cumpliendo con el requisito que marca la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad, en relación a informar sobre las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.

Tabla 3.7.3.: Número y porcentaje de empresas que informan sobre cuestiones de salud y seguridad de los consumidores en sus EINF.

TEMÁTICA	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD, SALUD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	13	42,86%

Fuente: Elaboración propia

Sistemas de reclamación

Para determinar si se informa según el requerimiento de la ley se ha tenido en cuenta que la empresa:

- Informe si cuenta con mecanismos de soluciones de reclamaciones y compensaciones a clientes / consumidores:
Información analizada en el indicador CL.7. La empresa informa sobre mecanismos de escucha al cliente/consumidor que le permita conocer sus necesidades, problemas, denuncias.
- Incluya la información dentro del Estado de Información No Financiera (EINF) del Informe de Gestión.

De las 32 empresas que deben informar sobre los sistemas de reclamación según la Ley 11/2018, **30 empresas (93,75%)** presentan esta información dentro del estado de información no financiera.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Las 2 empresas que no aportan esta información son CIE Automotive y Repsol. Las 2 empresas indican en el EINF que se trata de un aspecto no material, pero ninguna aporta una exposición clara y motivada al respecto en el estado de información no financiera consolidado, tal y cómo exige la Ley 11/2018⁴³⁹.



Repsol. Considera que todo lo relacionado con clientes y consumidores no es material y por tanto no informa en el EINF. Sin embargo, no aporta una exposición clara y motivada de por qué no es material tal y como exige la Ley 11/2018. Repsol solo remite a su análisis de materialidad. Además, hay que tener en cuenta que Repsol cuenta con clientes directos en el negocio de comercialización de electricidad, gas. También comercializa combustibles, carburantes y ofrece diferentes servicios de valor añadido a sus clientes, directamente o a través de una red de estaciones de servicio (tanto propias como abanderadas) y distribuidores comerciales.



CIE Automotive. No aporta ninguna información sobre si cuenta con mecanismos de reclamación de clientes. En el indicador sobre sistemas de reclamación remite a la información sobre confidencialidad e indica que no ha recibido ninguna reclamación.

Quejas recibidas

El requerimiento de la Ley 11/2018 en relación a las quejas recibidas es tan ambiguo que su interpretación es múltiple y cada empresa elige qué y cómo informar. Añadido a esto, el estándar GRI, mayoritariamente seguido por las empresas del IBEX para informar sobre la información no financiera no recoge este indicador.

Por tanto, para determinar si se informa según el requerimiento de la ley se ha tenido en cuenta que la empresa:

- Informe sobre el número de reclamaciones recibidas de manera completa.
Información analizada en el indicador CL.9. La empresa aporta información sobre el número de reclamaciones recibidas
Por completa se refiere a que aporte:
 - datos cuantitativos (ni porcentuales ni ratios propias como por ejemplo, número de quejas recibidas por cada mil clientes),

⁴³⁹ Ley 14/2018. En el caso de que el grupo de sociedades no aplique ninguna política en alguna de las cuestiones previstas en este apartado 6, el estado de información no financiera consolidado ofrecerá una explicación clara y motivada al respecto.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



- indique las tipologías de reclamaciones (los motivos de las mismas, no clasificación por organismo ni por quejas o reclamaciones), y
 - que la información sea comparable al menos con el año anterior.
- Incluya la información dentro del Estado de Información No Financiera (EINF) del Informe de Gestión.

Si bien **24 empresas (75,20%)** presentan información sobre las reclamaciones recibidas en el estado de información no financiera, **solo 3 empresas (9,38%)** aportan una información completa, es decir, datos cuantitativos, desglosados por tipos de reclamaciones y comparado con el año anterior. Estas empresas son AENA, CIE Automotive y Endesa.

Resolución de las quejas recibidas

El requerimiento de la Ley 11/2018 en relación a la resolución de las reclamaciones recibidas es tan ambiguo que su interpretación es múltiple y cada empresa elige qué y cómo informar. Añadido a esto, el estándar GRI, mayoritariamente seguido por las empresas del IBEX para informar sobre la información no financiera no recoge este indicador.

Por tanto, para determinar si se informa según el requerimiento de la ley se ha tenido en cuenta que la empresa:

- Informe sobre el número de reclamaciones que han sido resueltas a favor del cliente. Información analizada en el indicador CL.10 La empresa aporta información sobre la resolución de las quejas recibidas.
- Incluya la información dentro del Estado de Información No Financiera (EINF) del Informe de Gestión.

En nuestro estudio, **9 empresas (24,01%)** informan sobre la resolución de las reclamaciones recibidas.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Tabla 3.7.4.: Número y porcentaje de empresas que informan sobre quejas y reclamaciones de los consumidores en sus EINF.

TEMÁTICA	INDICADOR LEY 11/2018	Nº EMPRESAS QUE INFORMAN	% CUMPLIMIENTO TOTAL INDICADOR
SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS	La empresa cuenta con mecanismos de soluciones de reclamaciones y compensaciones a clientes / consumidores	30	94,84%
	La empresa aporta Información sobre el número de reclamaciones recibidas	24	75,20%
	La empresa informa sobre la resolución de las quejas recibidas	9	24,01%

Fuente: Elaboración propia

3.1. Conclusiones generales clientes y consumidores y Ley 11/2018.

Se aprecia una incidencia positiva de la ley de información no financiera y de diversidad en la información que las empresas del IBEX 35 aportan en relación a clientes y consumidores. El área de cliente y consumidores ha experimentado un 37,57% de incremento pasando de 34,36 a 47,27 puntos sobre 100. Se trata de la segunda área del análisis con mayor crecimiento.

Ahora bien, a pesar de esto, se aprecian las siguientes conclusiones:

- La calidad de la información es muy dispar entre empresas. Al no establecer la Ley la metodología de información que hay que incluir en el EINF, la empresa, en la mayoría de los casos, se limita a una descripción muy genérica sin aportar, en muchos casos datos cuantitativos que mejoren la calidad de la información. Sin embargo, en muchos casos, encontramos que existe información ampliada y más completa en otros documentos, que en algunos casos se trata de las Cuentas Anuales Consolidadas que forman parte del Informe de gestión. Sin embargo, en otras ocasiones, se encuentra en Memorias de Sostenibilidad o Memorias Anuales que no han seguido el mismo criterio de aprobación que el Informe de Gestión.
- Aquella información que no contempla la ley, en algunos casos, se ha dejado de informar porque la empresa ya no elabora un informe de sostenibilidad anual.
- Para determinada información, que no recoge expresamente la ley, hay que acudir a otros documentos (Informe de Sostenibilidad, Informe Anual, Cuentas Anuales Consolidadas) como es el caso de sanciones relativas a salud y seguridad del cliente.

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



La Ley 11/2018 establece que la información incluida en el estado de información no financiera será verificada por un prestador independiente de servicios de verificación.

En 4 empresas el verificador indica que el EINF no ha sido preparado, en todos los contenidos significativos, de acuerdo a la normativa mercantil y siguiendo los criterios de estándar GRI. Caixabank, Cellnex, Ence e Iberdrola.

En 6 empresas el verificador indica que, si ha sido preparado conforme a la normativa mercantil y siguiendo los criterios de estándar GRI, estando en consonancia esta conclusión con el presente análisis. Acciona CIE Automotive, Endesa, Indra, REC y Banco Santander.

En 22 empresas el verificador indica que, si ha sido preparado conforme a la normativa mercantil y siguiendo los criterios de estándar GRI, con el que el presente análisis no concuerda por las siguientes razones:

- No se informa al indicar que no es material, pero no se aporta exposición motivada
- El indicador GRI verificado indica que hay información, pero, o no existe o, lleva a un apartado que nada tiene que ver con el indicador en cuestión.
- La información que se aporta es tan mínima que no se puede considerar ni relevante ni precisa tal y como exige la Ley
- Los datos no se aportan de manera comparable al menos en el tiempo y no permiten el seguimiento y evaluación de los progresos.

ANEXO I

Principales casos de corrupción activos durante el año 2018:

CASO BANKIA-TARJETAS BLACK

Bankia informa sobre los litigios en torno a su salida a bolsa (Informe de Gestión, p.71-72). La información aportada es razonablemente exhaustiva, pero carece totalmente de un enfoque anticorrupción. Esto resulta especialmente llamativo, dado que numerosas informaciones en medios hacen referencia a procesos judiciales abiertos por actos de corrupción de directivos en el marco del denominado "caso Bankia"; especialmente en torno a las "tarjetas black". Este es un caso de alto perfil mediático, debido a la confluencia de diversos factores, entre los que destacan: la importancia de la entidad, el gran número de implicados, la participación de ex altos cargos políticos (especialmente Rodrigo Rato), el gran número de afectados y el importe del "rescate" público.

La salida a bolsa de Bankia en 2011 estuvo rodeada de polémica desde un primer momento, si bien la investigación de la Fiscalía Anticorrupción y las primeras acusaciones formales de corrupción salieron a la luz en julio 2012, alcanzando a grandes figuras de la entidad como Rodrigo Rato (quien dimitió de su cargo de presidente de la entidad en mayo de 2012)⁴⁴⁰. En 2015, Bankia solicitó personarse como acusación particular en el proceso abierto contra Rato por el presunto cobro de comisiones ilegales a cambio de la adjudicación de los contratos de publicidad de la entidad bajo su presidencia⁴⁴¹, un proceso que continuaba abierto en 2018⁴⁴². Según El País⁴⁴³ (en referencia a datos del Banco de España), de los 24.069 millones de euros entregados a Bankia por el "rescate" apenas se estimaba un importe recuperable de 9.857 millones (en caso de venta), lo que cifraría el coste para el Estado en 14.212 millones de euros⁴⁴⁴.

⁴⁴⁰ [La Fiscalía investiga estafa y falsedad en Bankia, entre otros delitos](#)

⁴⁴¹ [El fiscal del caso Bankia se opone a investigar la publicidad con Rato](#)

⁴⁴² [Rato se sentará en el banquillo por la publicidad de Bankia](#)

⁴⁴³ [El Banco de España da por perdidos 42.017 millones \(de momento\) del rescate a los bancos](#)

⁴⁴⁴ [El coste real del rescate de Bankia y su privatización "eterna"](#)



La pieza de las tarjetas black” salió a la luz en el año 2013, cuando se filtró a la prensa⁴⁴⁵ que consejeros de Caja Madrid contaron con tarjetas visa con límites de gastos de representación que podían llegar hasta los 50.000 euros (los cuales, en muchos casos, eran utilizados para gastos personales que nada tenían que ver, como joyería, mobiliario doméstico, etc)⁴⁴⁶. Informaciones posteriores revelaron que esta práctica continuó bajo la gestión de Rato al frente de Bankia, alcanzando en conjunto una cifra de 12,5 millones de euros. El proceso judicial se resuelve en octubre de 2018⁴⁴⁷ con la condena a un total de 64 exdirectivos, políticos y sindicalistas. Entre los condenados, 18 exdirectivos de Bankia y Caja Madrid (entre ellos Rodrigo Rato⁴⁴⁸).

CASO GÜRTEL

Este caso⁴⁴⁹ comienza con una investigación iniciada en noviembre de 2007 por la Fiscalía Anticorrupción a raíz de la denuncia presentada por un ex concejal del Partido Popular que presuntamente habría recibido sobornos de una trama de empresas dirigida por Francisco Correa⁴⁵⁰. El objetivo de este entramado sería el de lograr contratos con ayuntamientos, comunidades autónomas y otras instituciones (además de evadir normativas urbanísticas y medioambientales de los mismos), a través de sobornos y dádivas a funcionarios y autoridades. Parte del dinero obtenido ilegalmente habría sido destinado, presuntamente, a engrosar las cuentas del Partido Popular a través de la conocida como “caja B”, por lo que este caso se relaciona también con la financiación ilegal de partidos políticos. En 2009 la Audiencia Nacional recibe la denuncia de la Fiscalía y el juez Baltasar Garzón, posteriormente apartado del caso, decreta el inicio de una investigación, acusando a los implicados de blanqueo de capitales, fraude fiscal, cohecho y tráfico de influencias. Desde sus inicios hasta la actualidad (el caso permanece activo al cierre del presente Informe), numerosos cargos públicos y empresarios han sido relacionados con la trama Gürtel.

En el caso de ACS, durante 2016⁴⁵¹ Correa declaró que la compañía presidida por Florentino Pérez habría estado implicada en el pago de sobornos a autoridades y funcionarios para la concesión de grandes obras de infraestructuras, hecho que fue negado por ACS, que anunció una querrela contra Correa por la presunta falsedad de la acusación⁴⁵²⁴⁵³. En marzo de 2017 el

⁴⁴⁵ [Los consejeros de Caja Madrid tenían tarjetas de crédito en 'negro' de hasta 50.000 euros al año](#)

⁴⁴⁶ [Las claves de las black, las tarjetas que usaron "a su antojo" los consejeros de Caja Madrid y Bankia](#)

⁴⁴⁷ [Los 15 exdirectivos de Caja Madrid y Bankia que cumplirán condena entre rejas](#)

⁴⁴⁸ [Listado de condenados por el caso de las tarjetas «black» en Bankia y Caja Madrid](#)

⁴⁴⁹ [Cronología del caso Gürtel](#)

⁴⁵⁰ [Correa pone nombre a las constructoras que financiaron al PP con dinero negro: OHL, ACS y Dragados](#)

⁴⁵¹ [Francisco Correa dice que las constructoras OHL, ACS y Dragados "pagaban comisiones al PP"](#)

⁴⁵² [ACS y OHL se querellarán contra Correa por vincularlas con el pago de 'mordidas'](#)

⁴⁵³ [El comisionista de Correa niega en el juicio de Gürtel el cobro de comisiones a OHL y ACS para financiar al PP](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



juez de la Audiencia Nacional José de la Mata decidió reabrir el caso⁴⁵⁴. En mayo de 2018⁴⁵⁵ se emitió sentencia de la pieza principal del caso Gürtel, condenando a diversos empresarios y políticos relacionados con la trama (entre ellos el extesorero del PP Luis Bárcenas y el jefe de la trama Francisco Correa⁴⁵⁶).

Una de las piezas de proceso judicial, sometida a juicio entre diciembre de 2018 y febrero de 2019, tuvo entre los acusados al exdirector de comunicación de AENA Ángel López de la Mota y a su colaborador Javier Gavari⁴⁵⁷. Según Diario 16⁴⁵⁸, "habrían recibido, respectivamente, regalos valorados en 67.200 y 75.700 euros" a cambio de favorecer irregularmente a empresas de la trama Gürtel en procesos de adjudicaciones entre los años 2001 y 2002. En el marco de este proceso, una exempleada de AENA denunció haber recibido presiones por parte del Ministerio de Fomento (durante la gestión de Álvarez Cascos) para realizar adjudicaciones ilegales a empresas de la trama⁴⁵⁹.

La sentencia emitida en junio de 2018 sobre la trama valenciana del caso Gürtel⁴⁶⁰ incluyó la condena de 3 años de prisión para el exvicepresidente de Repsol YPF y asesor financiero de Orange Market José Ramón Blanco Balín, considerado el "presunto cerebro financiero" de la trama⁴⁶¹. Estos contratos de asesoría se habrían utilizado para blanquear dinero de empresas controladas por Francisco Correa, las cuales habrían colaborado en la presunta financiación ilegal del Partido Popular⁴⁶².

CASO PÚNICA-LEZO

Indra estaría presuntamente implicada en la financiación ilegal del Partido Popular a través de las tramas Lezo y Púnica. La Audiencia Nacional unificó ambos casos en una sola pieza en enero de 2018⁴⁶³, y los medios a menudo informan del proceso judicial abordando conjuntamente ambos casos (e incluso también Gürtel) como "caso de financiación ilegal del PP⁴⁶⁴". El caso Púnica inició su curso judicial en 2014⁴⁶⁵, y ya entonces la prensa señaló a Indra como una de las presuntas beneficiarias en la adjudicación de contratos a cambio de aportaciones ilegales al Partido Popular⁴⁶⁶. El exconsejero delegado de Indra Javier de Andrés

⁴⁵⁴[El juez De la Mata reabre el caso de la contabilidad B del PP y cita a declarar a Correa y dos empresarios](#)

⁴⁵⁵[Todos los condenados por la sentencia de Gürtel](#)

⁴⁵⁶[Lo que falta de Gürtel](#)

⁴⁵⁷ : [El juicio sobre la pieza AENA del caso Gürtel ya tiene fecha](#)

⁴⁵⁸ [Empieza en diciembre el juicio por los sobornos a AENA dentro del caso Gürtel](#)

⁴⁵⁹ [Una exempleada de AENA denuncia que recibió presiones para contratar a Gürtel al llegar Cascos](#)

⁴⁶⁰ [Todas las condenas de la trama valenciana del caso Gürtel](#)

⁴⁶¹[El cerebro financiero de 'Gürtel' admite que Orange Market no hubiera sido viable sin contratar con el PP](#)

⁴⁶² [El presunto 'blanqueador' de la 'Gürtel': "Mi despacho ni cambió ni modificó ninguna factura"](#)

⁴⁶³ [La Audiencia Nacional unifica en una sola pieza la presunta financiación ilegal del PP de Madrid](#)

⁴⁶⁴ [Lezo, Gürtel y Púnica: los tentáculos de la hidra de corrupción del PP](#)

⁴⁶⁵ [Detenido el jefe de informática de la Comunidad de Madrid](#)

⁴⁶⁶ [92 imputados y cuatro autonomías implicadas en la trama Púnica](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



aparece como imputado en la trama Púnica desde abril de 2015⁴⁶⁷, de hecho, en agosto de ese año declaró en sede judicial⁴⁶⁸. En diciembre de 2017 de Andrés fue cesado, recibiendo una indemnización que ascendería a 600.000 euros⁴⁶⁹. Según informó El Confidencial en mayo de 2018⁴⁷⁰: "Indra ha reconocido al instructor de los casos Lezo y Púnica, el juez Manuel García-Castellón, que no puede explicar por qué motivo pagó más de un millón de euros a varias mercantiles que, según la investigación, habrían desviado luego el dinero a la caja B del PP. La tecnológica admite que, bajo la presidencia de Javier Monzón, pagó facturas por ese importe, pero no encuentra en sus archivos internos ningún tipo de información sobre los bienes o servicios que recibió a cambio" En octubre de 2018 se archivó la causa contra dos directivos de Indra acusados de contratar (por indicación de la Comunidad de Madrid) con una de las empresas de la trama Púnica⁴⁷¹.

Por su parte, el caso Lezo inicia su curso judicial en 2016⁴⁷². El nombre de Indra adquiere especial relevancia tras el registro de la sede corporativa por parte de la Guardia Civil en abril de 2017⁴⁷³, ante la sospecha de que la empresa presuntamente habría abonado 700.000 euros de manera irregular al PP en 2011. En septiembre de 2017, según El Confidencial⁴⁷⁴, la UCO concluyó de forma preliminar que Indra habría financiado con 600.000 euros el PP de Madrid. La financiación se habría realizado entre 2011 y 2013 estando Javier Monzón al frente de Indra (dejó la presidencia en enero de 2015). En diciembre de 2018⁴⁷⁵, el juez de la Audiencia Nacional Manuel García Castellón, a instancias de la Guardia Civil, solicitó a la Agencia Tributaria y a distintos bancos información financiera sobre personas físicas y jurídicas (entre ellas Indra) que habrían facilitado la presunta financiación irregular del PP de Madrid a través de la Agencia Informática de Comunicaciones de la Comunidad de Madrid.

CASO CASTOR

ACS

El proyecto Castor⁴⁷⁶, consistente en la construcción de depósito artificial de gas natural frente a las costas de Castellón⁴⁷⁷, fue aprobado por el Gobierno de José Luis Rodríguez Zapatero en

⁴⁶⁷ [Los directivos de INDRA se sintieron "presionados" por la Comunidad](#)

⁴⁶⁸ [Indra prescinde de su consejero delegado Javier de Andrés, imputado en Púnica](#)

⁴⁶⁹ [Indra pagó 8,7 millones al 'ex número 2' imputado por la Púnica el año de su adiós](#)

⁴⁷⁰ [Indra admite que no puede justificar pagos de un millón que acabó en la caja B del PP](#)

⁴⁷¹ [El juez archiva la causa a dos directivos de Indra que contrataron con la 'Púnica'](#)

⁴⁷² [Así funcionaba la trama de Ignacio González](#)

⁴⁷³ [La Guardia Civil registra PwC, OHL, Indra y Saerco por la supuesta financiación ilegal del PP de Madrid](#)

⁴⁷⁴ [La UCO concluye que Indra desvió 600.000 euros públicos al PP con empresas pantalla](#)

⁴⁷⁵ [El juez reactiva la causa por financiación del PP en la época de Esperanza Aguirre y solicita información sobre dos empresarios](#)

⁴⁷⁶ [Cronología del caso Castor](#)

⁴⁷⁷ [¿Qué es el proyecto Castor de almacenamiento de gas? El Proyecto Castor recibe la primera inyección de gas](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



2008⁴⁷⁸, comenzando sus operaciones en 2012. La obra se concedió a Escal UGS, sociedad participada en un 67% por ACS y en el 33% restante por la firma canadiense CLP (de la que Enagás poseía un 73,7%). En 2013 se paralizó la operativa de Castor por su supuesta relación con varios movimientos sísmicos registrados en la zona⁴⁷⁹, lo que motivó la renuncia de Escal UGS a la concesión. En 2014 el Gobierno de Mariano Rajoy aprobó una indemnización de 1.350 millones de euros a la concesionaria por el cese de actividades del almacén, un pago que se ejecutó en apenas un mes⁴⁸⁰. Según un informe realizado en 2016 por la CNMC⁴⁸¹, Escal UGS habría inflado en un 10% (7,55 millones de euros, entre 2013 y 2014) los gastos de operación y mantenimiento del almacén, al incluir en ellos costes financieros de operaciones entre empresas dependientes de ACS y diversos servicios de asesoramiento fiscal y financiero. Esta sobreestimación de los costes de operación y mantenimiento habría repercutido en un incremento de la indemnización recibida por la concesionaria⁴⁸². Dicha indemnización fue anulada por el Tribunal Constitucional en diciembre de 2017⁴⁸³. En febrero de 2018, una plataforma ciudadana⁴⁸⁴ presentó una querrela contra diversas personalidades políticas y empresariales relacionadas con el caso, entre ellas Florentino Pérez y el presidente de Escal UGS, Recaredo del Potro. Esta querrela fue archivada en junio de 2018, siendo posteriormente recurrida⁴⁸⁵ por las organizaciones demandantes⁴⁸⁶. En septiembre de 2018 se aprobó la creación de una comisión en el Congreso de los Diputados para analizar el caso⁴⁸⁷.

Enagás:

Según un comunicado de Enagás de 2007⁴⁸⁸: "Cuando entre en funcionamiento el almacenamiento subterráneo de Castor, ACS venderá a Enagás la mitad de su participación del 66,67%. A partir de ese momento CLP, ACS y Enagás poseerán un 33,33% de Escal UGS cada una. ACS, que hasta este momento era el contratista "llave en mano" del proyecto, se responsabilizará a partir de ahora de su desarrollo y del proceso de financiación hasta la inclusión de Castor UGS en el sistema gasista". La paralización de actividades en 2013 motivó la renuncia de Escal UGS a la concesión⁴⁸⁹. En 2014 el Gobierno aprobó una indemnización de 1.350 millones de euros a la concesionaria por el cese de actividades del almacén. Además, se acordaba la extinción de la concesión, pasando Enagás a ocuparse de las tareas de

⁴⁷⁸ [REAL DECRETO 855/2008, de 16 de mayo](#)

⁴⁷⁹ [El 'número 3' del Castor se mofa de Castellón: los 500 terremotos ni se notaron](#)

⁴⁸⁰ [ACS renuncia al almacén de gas Castor](#)

[El Gobierno indemniza con 1.350 millones a ACS por el almacén Castor](#)

⁴⁸¹ [Florentino infló un 10% los costes del Castor usando las empresas del grupo ACS](#)

⁴⁸² [ACS quiso ganar 8 millones con el Castor maquillando gastos e inflando contratos](#)

⁴⁸³ [El Constitucional anula la indemnización de 1.350 millones del almacén de gas Castor](#)

⁴⁸⁴ [Plataforma Castor: el almacén de gas que nunca lo fue](#)

⁴⁸⁵ [Recurren ante el Tribunal Constitucional el archivo de la querrela por el almacén Castor](#)

⁴⁸⁶ [La Audiencia archiva la demanda contra cinco ministros por el caso Castor](#)

⁴⁸⁷ [El Congreso acuerda investigar el fallido proyecto Castor y la indemnización pagada](#)

⁴⁸⁸ [Acuerdo entre Eurogas, ACS y Enagás sobre el Proyecto Castor de Almacenamiento Subterráneo de gas natural](#)

⁴⁸⁹ [ACS renuncia a Castor](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



mantenimiento y operatividad durante la hibernación de la infraestructura, por lo que, según el Informe Anual de Enagás (p.208): "los costes de mantenimiento y operatividad de las instalaciones serían abonados a Enagás Transporte, S.A.U. con cargo a los ingresos por peajes y cánones del sistema gasista". Enagás se hizo cargo de este pago (cediendo el derecho de cobro a entidades financieras: Caixa Bank, Banco Santander y Bankia), como se refleja en el Informe Anual, p.208: "El reconocimiento del valor de la inversión realizada en el almacenamiento por el titular de la concesión que se extinguió en 1.350.729 miles de euros, y el establecimiento de una obligación de pago de dicha cantidad por parte de Enagás Transporte, S.A.U. al titular de la concesión que se extinguió. Por razón de la obligación de pago que asume, se reconoce a Enagás Transporte, S.A.U. un derecho de cobro por parte del sistema gasista con cargo a la facturación mensual por peajes de acceso y cánones del sistema gasista durante 30 años, por el importe de la cantidad pagada al titular de la concesión" Como también se recoge en el Informe Anual (p.209), en 2017 varias de las medidas incluidas por este decreto (entre ellas la indemnización pagada por Enagás y el consecuente derecho de cobro) fueron anuladas por el Tribunal Constitucional⁴⁹⁰. En diciembre 2018, Enagás reclamó al Estado la devolución del coste de mantenimiento⁴⁹¹⁴⁹²

Aunque la información sobre la cronología del caso y la posición de la empresa es bastante exhaustiva en el Informe Anual, no se mencionan las denuncias de corrupción que implicarían a Enagás, como es el caso de la querrela criminal contra responsables políticos y empresariales del proyecto, presentada en febrero de 2018 por los colectivos ciudadanos Observatorio de la Deuda en la Globalización, Xnet e Instituto de Derechos Humanos de Cataluña⁴⁹³. Según Infolibre⁴⁹⁴, el objetivo de la querrela sería "que la indemnización de 1.350 millones de euros a la empresa Escal decretada a través de un real decreto-ley tras su renuncia a seguir explotando la plataforma no recaiga sobre los contribuyentes, así como que el coste del desmantelamiento de las instalaciones se impute a las empresas responsables de su fracaso", y en referencia a declaraciones de los demandantes, se identifica a Enagás como presunto cooperador de una trama que habría beneficiado a la concesionaria: "Para sustentar el supuesto delito de malversación, los colectivos apuntan a Enagás, la empresa semipública que realiza las actividades de transporte, almacenaje y regasificación incluidas en los costes regulados del sistema gasista y que, por tanto, sufragan todos los consumidores en sus facturas. La querrela sostiene que esta sociedad devino en "instrumento" para recaudar las cantidades necesarias "para sufragar los gastos de mantenimiento de Castor" y, en consecuencia, "para obtener caudales públicos que, lejos de servir para cubrir finalidades de interés general, son destinadas a sufragar la plataforma Castor, ideada, planificada, construida y mantenida, para enriquecer a

⁴⁹⁰ [El Supremo obliga a devolver los más de 17 millones percibidos por Enagás por el Castor en 2014 y 2015](#)

⁴⁹¹ [Enagás reclama al Estado la devolución del coste de mantenimiento de 'Castor'](#)

⁴⁹² [Enagás presenta una reclamación contra el Estado por el mantenimiento de Castor](#)

⁴⁹³ [Colectivos ciudadanos llevan ante la Justicia a los responsables políticos y empresariales del fiasco de Castor](#)

⁴⁹⁴ [Colectivos ciudadanos denuncian que el Gobierno quiere incluir en la factura del gas los gastos de mantenimiento del Castor](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



los querellados". Los querellantes también ofrecen supuestos indicios de que las autoridades políticas querelladas llevaron a cabo actos administrativos "en connivencia" con los empresarios con el objetivo de "garantizar el éxito de la operación", lo que apuntaría a un presunto delito de prevaricación. Entre esas anomalías, se encuentra la inclusión de una cláusula inédita en contratos similares, que permite una indemnización ("compensación por el valor residual de las instalaciones") incluso en caso de dolo o negligencia imputable a la empresa concesionaria; o la ampliación de 5 a 25 años del período durante el cual las concesionarias podían renunciar a la concesión".

En conclusión, podría considerarse que la información ofrecida por Enagás en su Informe Anual sobre el caso Castor es bastante exhaustiva (en relación a la que ofrecen otras empresas del IBEX 35 sobre casos de similar naturaleza), pero no tiene un enfoque de corrupción (ni siquiera para negar las acusaciones presentadas por colectivos ciudadanos durante el año 2018, siendo esta una ausencia llamativa en el Informe)

ODEBRECHT-LAVA JATO

"Lava Jato" es considerado uno de los mayores escándalos de corrupción en la historia de Brasil, alcanzando a decenas de funcionarios, políticos y empresarios que habrían constituido una trama de contratos fraudulentos en torno a la petrolera estatal Petrobras⁴⁹⁵. Según Diario16⁴⁹⁶, en el marco de este caso, "se acusó al Santander y otras entidades brasileñas e internacionales de crear cuentas y realizar transferencias a supuestas compañías de importación y exportación que actuaban como fachadas para el lavado de dinero proveniente de los sobrepagos y sobornos".

A raíz de las investigaciones de Lava Jato salió a la luz una trama de corrupción propia de uno de sus principales actores: la constructora Odebrecht. Este caso cuenta con vertientes en numerosos países de América Latina, relacionadas con presuntos sobornos, irregularidades en concursos públicos y financiación irregular de partidos políticos por parte de Odebrecht y sus socios. Entre los procesos judiciales derivados del caso Odebrecht en América Latina, hay novedades significativas en 3 casos que implicarían a empresas del IBEX 35:

- Perú (Gasoducto Sur del Perú): Enagás aporta una presentación de la cronología y hechos fundamentales bastante exhaustiva en su Informe Anual (p.217-218), pero no se problematiza el caso desde el punto de vista de las acusaciones de corrupción vertidas sobre Odebrecht⁴⁹⁷, y que, en este caso, tendrían en Enagás un cooperador. GSP, participada por Odebrecht y Enagás, habría incurrido presuntamente en sobornos a

⁴⁹⁵ [¿Cuál es la relación entre "Lava Jato" y el escándalo de Odebrecht?](#)

⁴⁹⁶ [El Santander y el blanqueo de capitales de la corrupción en Brasil](#)

⁴⁹⁷ [El escándalo Odebrecht impacta a Enagás en Perú](#)

3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



autoridades para garantizarse la concesión de la infraestructura, hechos que serían objeto de una investigación de la Fiscalía peruana⁴⁹⁸ que permanecía abierta a cierre del ejercicio 2018⁴⁹⁹. Según Vozpopuli⁵⁰⁰: "el directivo de Enagás que firmó en representación de la compañía española el contrato de concesión de la obra del Gaseoducto del Sur, en Perú, aparece como investigado en un proceso judicial en el país latinoamericano relacionado con el caso Odebrecht".

- Ecuador (Metro de Quito): en 2017 se conoció⁵⁰¹ que la Fiscalía Anticorrupción española inició investigaciones sobre diversos proyectos de constructoras españolas presuntamente vinculados con la trama Odebrecht en América Latina, entre ellas la adjudicación de la segunda fase de la línea 1 del Metro de Quito a la UTE constituida por la compañía brasileña y Acciona⁵⁰². Presuntamente, la UTE habría utilizado una trama de subcontrataciones a través de la cual se habrían ocultado sobornos a autoridades públicas ecuatorianas (parte de ellos depositados en cuentas offshore), produciendo un sobrecoste en el proyecto⁵⁰³. Ante la presión de la justicia ecuatoriana, Odebrecht decidió abandonar el proyecto en 2017⁵⁰⁴, dejándolo en manos de Acciona⁵⁰⁵. El caso permanecía activo al cierre de 2018, y, de hecho, en 2019 una investigación publicada por el ICIJ aportó nuevas evidencias sobre el caso⁵⁰⁶.
- Argentina (Refinería Ensenada): en febrero de 2018⁵⁰⁷, YPF entregó a la justicia argentina una auditoría sobre la construcción la refinería de Ensenada (2009-2013, incluye tanto la gestión de Repsol como la posterior de YPF ya nacionalizada), la cual habría tenido un coste de 285 millones de USD (frente al inicialmente previsto de 130 millones)⁵⁰⁸. Según La Nación⁵⁰⁹, "Las sospechas se concentran en una subcontratación que benefició a Petersen, la constructora de la familia Eskenazi, que a su vez conducía YPF en el momento de la adjudicación". Además, revela la renegociación del contrato que llevó duplicar el costo final de la obra.

⁴⁹⁸ [Caso Gaseoducto Sur Peruano](#)

⁴⁹⁹ [Enagás lanza un arbitraje contra Perú por la inversión de 500M en el gasoducto de GSP](#)

⁵⁰⁰ [Enagás revela que la Fiscalía de Perú pide investigar a uno de sus directivos por el caso Odebrecht](#)

⁵⁰¹ [Anticorrupción investiga a Acciona, FCC e Isolux por la red de sobornos de Odebrecht](#)

⁵⁰² [La Fiscalía de Ecuador allana la sede de Metro-Quito por el caso Odebrecht](#)

⁵⁰³ [Constructoras españolas y Odebrecht: así se movían los sobornos que rastrea la Fiscalía](#)

⁵⁰⁴ [Odebrecht abandona consorcio con Acciona para construcción del metro de Quito](#)

⁵⁰⁵ [Rodas no interferirá entre Acciona y Odebrecht mientras el metro avance](#)

⁵⁰⁶ [El ICIJ revela emails de pagos secretos de la constructora Odebrecht; aparecen el Metro de Quito y la Ruta Viva](#)

⁵⁰⁷ [Caso Odebrecht: detectan graves irregularidades en una obra de YPF](#)

⁵⁰⁸ [Revelan irregularidades millonarias en una obra de Odebrecht en YPF](#)

⁵⁰⁹ [Lava Jato: se firmó el pacto judicial con Brasil por las coimas de Odebrecht](#)

ANEXO I





OBSERVATORIO
DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA

28020 Madrid

info@observatoriorsc.org
www.observatoriorsc.org