

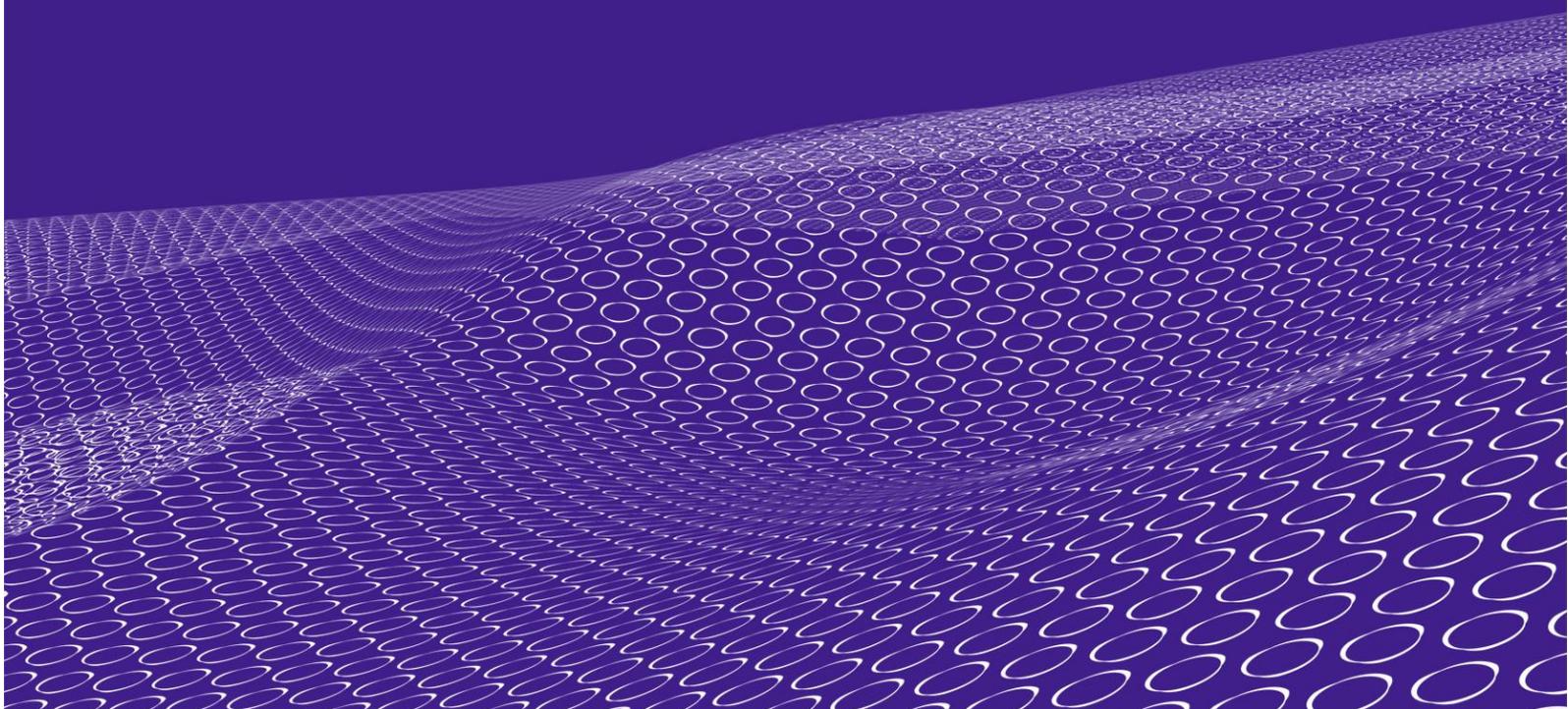


OBSERVATORIO  
DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA

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

Análisis del Ejercicio 2017

Informe Completo



Estudio realizado con financiación del Ministerio de  
Trabajo, Migraciones y Seguridad Social



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 Nuñez

Elena Salgado Rodríguez

Equipo de Análisis:

Alberto Ruiz Córdoba	Eva Algaba Garrido
Alejandra Álvarez Gancedo	Federica Peci
Ana Bravo Acha	Fernando Prieto (OSE)
Ana Illescas Núñez	Gaia Salizonni
Andrés Lara García-Asenjo	José Luis de la Cruz
Berta Baratech Ferrández	Mario Sánchez Richter
Camilla Bonati	Marleen Rueda Catry
Carlos Alfonso (OSE) <sup>1</sup>	Orencio Vázquez Oteo
Carlos Soria Cáceres	Óscar Sierra Martín
Concepción Sacristán Sánchez	Raúl Estévez (OSE)
Elena Salgado Rodríguez	Víctor Saiz Pérez
Eridona Brahaj	

---

<sup>1</sup> Las personas con distintivo (OSE) forman parte del Observatorio de la Sostenibilidad

## INDICE

ÍNDICE DE EMPRESAS .....	4
INFORME EJECUTIVO.....	6
ÍNDICE DE INDICADORES .....	13
1. OBJETIVOS Y METODOLOGIA .....	20
1.1 OBJETIVOS.....	21
1.2 METODOLOGIA .....	22
2.RESULTADOS GLOBALES.....	40
2.1 RESULTADO Y RANKING.....	41
2.2. RESULTADOS POR ÁMBITO DE ANÁLISIS .....	43
3. CONCLUSIONES POR ÁMBITO DE ANALISIS .....	45
3.1 BUEN GOBIERNO .....	46
3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE .....	115
3.3 CORRUPCIÓN.....	147
3.4 MEDIOAMBIENTE.....	189
3.5 DERECHOS HUMANOS .....	230
3.6 DERECHOS LABORALES.....	275
3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES .....	298

# ÍNDICE DE EMPRESAS

EMPRESAS	
ABERTIS	GAS NATURAL FENOSA
ACCIONA	GRIFOLS
ACS	IAG
ACERINOX	IBERDROLA
AENA	INDITEX
AMADEUS	INDRA
ARCELORMITTAL	INMOBILIARIA COLONIAL
BANKIA	MAPFRE
BANKINTER	MEDIASET
BBVA	MELIÁ HOTEL INTERNATIONAL
BANCO SABADELL	MERLIN PROPERTIES SOCIMI
BANCO SANTANDER	REC
CAIXABANK	REPSOL
CELLNEX	SIEMENS- GAMESA
DIA	TÉCNICAS REUNIDAS
ENAGÁS	TELEFÓNICA
FERROVIAL	VISCOFAN

## EMPRESAS POR SECTOR

### BIENES DE CONSUMO

ABERTIS  
INDITEX

VISCOFAN

### MATERIALES BÁSICOS, INDUSTRIA Y CONSTRUCCIÓN

ACS  
ACERINOX  
ACCIONA  
ARCELORMITTAL

FERROVIAL  
SIEMENS GAMESA  
TÉCNICAS REUNIDAS

### PETRÓLEO Y ENERGÍA

ENAGAS  
ENDESA  
GAS NATURAL FENOSA

IBERDROLA  
REC  
REPSOL

### TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES

AMADEUS  
INDRA

CELLNEX  
TELFÓNICA

### SERVICIOS DE CONSUMO

ABERTIS  
AENA  
DIA

IAG  
MEDIAESET  
MELIÀ HOTELS INTERNATIONAL

### SERVICIOS FINANCIEROS E INMOBILIARIAS

BANKIA  
BANKINTER  
BBVA  
BANCO SABADELL  
BANCO SANTANDER

CAIXABANK  
INMOBILIARIA COLONIAL SOCIMI  
MERLIN PROPERTIES SOCIMI  
MAPFRE

# **INFORME EJECUTIVO**

# INFORME EJECUTIVO

**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.**

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.**

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:

- Medioambiente
- Derechos humanos
- Derechos laborales
- Cliente y consumidores
- Corrupción
- Buen Gobierno.
- Responsabilidad Fiscal.

En el análisis se ha evaluado el cumplimiento por parte de las empresas de las disposiciones impuestas por el **Real Decreto 18/ 2017** sobre información no financiera, de aplicación en el ejercicio 2017. Al mismo tiempo se ha cotejado si la información aportada en el ejercicio analizado ya se adelantaba a los objetivos de la actual **Ley 11/ 2018 en materia de información no financiera y diversidad** aprobada en diciembre de 2018.

“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.”

*Preámbulo Ley 11/ 2018*

## PRINCIPALES CONCLUSIONES

Si bien la práctica totalidad de las empresas analizadas hacen mención explícita en sus memorias de sostenibilidad 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. Teniendo en cuenta esta consideración, el aspecto sobre el que las empresas aportan más información es el medioambiental, seguido de los aspectos laborales. **Las áreas que alcanzan un menor grado de transparencia son las relacionadas con la fiscalidad y el respeto de los derechos humanos.**

La información encontrada sobre riesgos está muy centrada en riesgos para la empresa, en lugar de centrarse en los riesgos que las actividades empresariales pueden suponer para las personas y el medio ambiente

**Gráfico 1.1.1. Información no financiera**



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.

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.

**La gestión medioambiental es el aspecto sobre el que se encuentra más información** en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35, **a pesar de que la exposición de esta información es irregular.** Así, existe bastante información en materia de políticas medioambientales, la información promedio proporcionada es de 50,39 puntos sobre 100, pero **las grandes lagunas de información se encuentran en materias como la gestión de materiales o de agua, junto con la gestión de la biodiversidad,** donde el promedio de información proporcionada es únicamente de un 21,76 sobre 100. Se necesita una mayor información en aspectos como la gestión del agua en la cadena de suministro, o en relación con la gestión de residuos. En este caso únicamente un 6% de las empresas analizadas informan sobre residuos peligrosos transportados.

**En relación con las cuestiones laborales** que atañen a los empleados directos de la empresa, la mayoría de las empresas aportan información sobre políticas de no discriminación (94%) o sobre la existencia de sistemas de prevención de riesgos laborales (89%). Muchas menos empresas aportan información sobre condiciones salariales de sus empleados (14%) o sobre condiciones en la contratación (solo un 26,89%). En líneas generales destaca que las empresas suelen aportar información en relación con sus empleados en España, pero **el nivel de desglose es prácticamente inexistente en relación con los empleados de otros países donde la empresa cuenta con plantilla directa.**

Respecto a la **información sobre el respeto de los derechos humanos**, a pesar de que son cada vez más las empresas que cuentan con políticas corporativas en materia de derechos humanos, sigue sin haber apenas información sobre cómo la empresa garantiza la no vulneración de los derechos humanos. Solamente un 21% de las empresas publican los riesgos que sus actividades suponen para los derechos humanos, y solo un 22% aporta información sobre la realización de auditorías a sus proveedores en materia de derechos humanos. Especialmente negativa resulta la información sobre **mecanismos operacionales de remedio, ya que solamente 1 empresa admite contar con este tipo de mecanismos.**

Son 13 las empresas que cuentan con una política pública formal de respeto de los derechos humanos, pero son únicamente 7 las empresas que publican cuáles son los riesgos de sus actividades para los derechos de las personas

No hay información **en relación con los casos de vulneraciones de derechos** en los que se hubiesen visto implicadas las empresas a lo largo del ejercicio, aspecto que denota una falta de rendición de cuentas. Se han encontrado al menos **cuatro casos de vulneraciones** sobre los que las empresas implicadas no reportan. Del mismo modo, la información sobre la gestión de los derechos humanos en las cadenas de suministro recibe una atención muy escasa,

En comparación con lo anterior, el aspecto de la **lucha contra la corrupción** recibe algo más de atención en los ejercicios de reporte de las empresas del IBEX 35, si bien todavía a un nivel que no puede considerarse como un verdadero ejercicio de transparencia. **Mientras un 57% de las empresas analizadas cuentan con políticas específicas en materia de corrupción**, únicamente un 26% señala en sus informes riesgos específicos de corrupción y un escaso 23% informa sobre la realización de auditorías anticorrupción, siendo **solo 1 empresa la que presenta datos sobre los resultados de esas auditorías anticorrupción**.

**La relación con el auditor de cuentas** ha demostrado tener fuertes implicaciones en materia de corrupción, y a este respecto, se ha encontrado que **solamente 1 empresa limita la contratación de servicios diferentes** a los de auditoría legal con la misma empresa. Solamente **tres empresas presentan información detallada y desglosada de todos los servicios facturados** (importes y conceptos) por las empresas que realizan la auditoría externa.

Un 25,71% de las empresas analizadas llevaban a diciembre de 2017 trabajando con la misma empresa auditora desde hacía más de diez años, superando ampliamente lo que marca la actual legislación.

La información sobre financiación a partidos políticos resulta relevante en materia de prevención de la corrupción, y destaca negativamente el hecho de que **solamente 4 empresas** del total de las 35 **hacen extensivo su posicionamiento público sobre la financiación de partidos políticos a fundaciones dependientes de partidos y a candidatos**.

En el análisis realizado, son muchas las empresas que 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. Son **solo 10 las empresas que indican los paraísos fiscales en los que tienen presencia**, al menos según la normativa española o la lista de la Comisión Europea, el número baja a **3 en relación con la información sobre presencia en nichos fiscales**.

21 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 figuran dos países y la lista de la Comisión Europea publicada en 2017.

Solamente **2 de las 35 empresas** presentan información del **impuesto de sociedades** pagado por país, pero ninguna de las empresas analizadas informa sobre tipo nominal y tipo efectivo, cuota, base imponible y resultado contable antes de impuesto por país. En relación a las **subvenciones y ayudas recibidas por parte del sector público 5 empresas** presentan información especificando cantidades y organismo que la ha concedido.

Al considerar aspectos relacionados con el **buen gobierno** de las sociedades, se encuentran áreas donde todavía es necesaria una mejora sustancial en cuanto a la calidad de la información reportada, principalmente en relación con la información sobre la **independencia de los consejeros**. Se ha encontrado por ejemplo que solamente un 3% de las empresas limitan la estancia de los consejeros independientes por debajo de los 12 años que indica la ley, o **que únicamente un 6% de las empresas limitan los ingresos que pueden percibir sus consejeros independientes**.

La información sobre las actividades de **lobby** también es escasa, a pesar de que la mitad de las empresas informa sobre estar registrada en alguno de los registros públicos de lobby, **solamente un 9% informan de sus actividades de lobby durante el ejercicio**, incluyendo materias de interés o reuniones mantenidas con representantes públicos.

Escasa también es la información respecto a la **gestión de la sostenibilidad dentro del Consejo de Administración**, así, solo 6 empresas informan de que el máximo órgano de gobierno lleva a cabo la evaluación de temas ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades.

En materia **de clientes y consumidores**, destaca que pese a ser un grupo de interés de especial relevancia para la empresa se trata de un área en que la información sobre gestión y responsabilidad sobre el producto que se aporta es bastante deficiente.

Es reseñable que hasta la fecha tan sólo 4 empresas del Ibex35 se han inscrito en el Registro de Transparencia de la CNMC habilitado en 2016: Telefónica, Cellnex, Red Eléctrica de España y Aena.

Existen 12 empresas que no aportan ningún tipo de información sobre si están o no registradas en algún registro público a pesar de haberse encontrado, consultando las bases públicas de los propios registros, que sí lo están.

Especialmente negativa es la información relacionada con los **servicios de atención al cliente** puesto que solo un 34% de las empresas aportan información clara sobre los servicios de atención al cliente y los mecanismos existentes de quejas y reclamaciones. Es práctica usual informar sobre resultados de encuestas de satisfacción de clientes como vía de comunicación más que de los mecanismos de reclamación disponibles para clientes y consumidores.

De igual modo destaca de manera negativa la información sobre **quejas y reclamaciones** puesto que, aunque un 45% presentan datos sobre el número de quejas recibidas, ninguna aporta al mismo tiempo la información con desglose por tipologías, por país y con información sobre la resolución de las mismas. Esta falta de información es especialmente llamativa en sectores con una alta incidencia de quejas y reclamaciones de clientes como son servicios energéticos, transporte de pasajeros u hoteles.

A pesar de que son 33 las empresas del IBEX 35 que basan su información no financiera en los indicadores de la *Global Reporting Initiative* (GRI), y que un 89% tiene informe de verificación de sus memorias de sostenibilidad, únicamente un 12% aporta información que verdaderamente responda a lo requerido en esos indicadores

# ÍNDICE DE INDICADORES

## Buen Gobierno

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<a href="#"><b>BG.1</b></a>	Los consejeros independientes representan la mayoría de los miembros del Consejo de Administración.
<a href="#"><b>BG.2</b></a>	La empresa informa de que limita la estancia de los consejeros independientes por debajo de los 12 años según establece la legislación
<a href="#"><b>BG.3</b></a>	Informa sobre la limitación en el número de consejos de administración de los que pueden formar parte los consejeros.
<a href="#"><b>BG.4</b></a>	Informa sobre límites a los ingresos que pueden percibir los consejeros independientes para no poner en riesgo su independencia.
<a href="#"><b>BG.5</b></a>	La empresa informa sobre formación recibida por los consejeros independientes.
<a href="#"><b>BG.6</b></a>	Especifica con cuantos días de antelación deben enviar a los consejeros independientes la documentación relativa a las reuniones.
<a href="#"><b>BG.7</b></a>	Los consejeros independientes han recibido durante el año asesoramiento y auxilio de terceros expertos independientes.
<a href="#"><b>BG.8</b></a>	Los consejeros independientes son elegidos por la mayoría de la junta general y por la mayoría de los accionistas minoritarios.
<a href="#"><b>BG.9</b></a>	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.
<a href="#"><b>BG.10</b></a>	Información sobre operaciones vinculadas.
<a href="#"><b>BG.11</b></a>	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.
<a href="#"><b>BG.12</b></a>	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)
<a href="#"><b>BG.13</b></a>	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.
<a href="#"><b>BG.14</b></a>	Los directivos tienen una retribución variable basada en criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno.

<b><u>BG.15</u></b>	Es el Consejo de Administración el encargado de aprobar el informe de sostenibilidad.
<b><u>BG.16</u></b>	El informe de sostenibilidad se somete a aprobación a la Junta General de Accionistas falta por completar.
<b><u>BG.17</u></b>	El informe de responsabilidad social o de sostenibilidad cuenta con una verificación externa.
<b><u>BG.18</u></b>	La empresa cuenta con una política de diversidad dentro del Consejo.
<b><u>BG.19</u></b>	La política comprende cuestiones como la formación y experiencia profesional, la edad, la discapacidad y el género.
<b><u>BG.20</u></b>	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.
<b><u>BG.21</u></b>	La empresa informa de la existencia de un canal de denuncias.
<b><u>BG.22</u></b>	En la configuración del canal de denuncias han intervenido al menos un grupo de interés
<b><u>BG.23</u></b>	El canal de denuncias establece la prohibición de represalias.
<b><u>BG.24</u></b>	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.
<b><u>BG.25</u></b>	Se informa del procedimiento de investigación y respuesta: Plazos, órgano instructor, órgano de decisión.
<b><u>BG.26</u></b>	La gestión del canal de denuncias es externa.
<b><u>BG.27</u></b>	Existe un régimen disciplinario ante incumplimientos.
<b><u>BG.28</u></b>	La empresa informa de las denuncias recibidas al menos por: tipo de denuncia, origen de denuncia, periodo objeto de estudio, región.
<b><u>BG.29</u></b>	La empresa informa si está registrada como grupo de interés directo en alguna institución pública (ej. Unión Europea, CNMC, USA).

### **Fiscalidad Responsable**

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<a href="#"><b>FIS.1</b></a>	Presencia en paraísos fiscales: La empresa indica los paraísos fiscales en los que tiene presencia, incluyendo el número de sociedades.
<a href="#"><b>FIS.2</b></a>	Presencia en nichos fiscales: La empresa indica los nichos fiscales en los que tiene presencia, incluyendo el número de sociedades
<a href="#"><b>FIS.3</b></a>	Actividad paraísos / nichos fiscales: La empresa indica la actividad que realiza en los paraísos y/o nichos fiscales en los que tiene presencia
<a href="#"><b>FIS.4</b></a>	Información sobre el Impuesto de Sociedades
<a href="#"><b>FIS.5</b></a>	Subvenciones y ayudas públicas: La empresa desglosa las subvenciones y ayudas recibidas por parte del sector público.
<a href="#"><b>FIS.6</b></a>	Estructura societaria: La empresa presenta información detallada sobre su estructura societaria.

### **Corrupción**

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

## Medioambiente

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<a href="#"><u>MA.1</u></a>	La empresa cuenta con una declaración o política de compromiso de respeto medioambiental
<a href="#"><u>MA.2</u></a>	Contenido de la Política
<a href="#"><u>MA.3</u></a>	La empresa informa de la existencia de un sistema de gestión ambiental
<a href="#"><u>MA.4</u></a>	La empresa presenta información sobre el sistema de gestión ambiental
<a href="#"><u>MA.5</u></a>	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)
<a href="#"><u>MA.6</u></a>	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
<a href="#"><u>MA.7</u></a>	La empresa aporta información sobre la exigencia a proveedores del cumplimiento de estándares en materia medioambiental
<a href="#"><u>MA.8</u></a>	Informa sobre número de contratos con proveedores que incluyen estos requisitos
<a href="#"><u>MA.9</u></a>	La empresa cuenta con una política específica de Cambio Climático y aporta información sobre su gestión
<a href="#"><u>MA.12</u></a>	La empresa informa sobre el valor bruto de emisiones directas de GEI en toneladas métricas de CO2 equivalente
<a href="#"><u>MA.13</u></a>	La empresa informa sobre el valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente
<a href="#"><u>MA.14</u></a>	La empresa Informa sobre emisiones de NOx y SOx
<a href="#"><u>MA.15</u></a>	La empresa aporta información sobre consumos energéticos
<a href="#"><u>MA.16</u></a>	La empresa información sobre sus fuentes de energía renovable
<a href="#"><u>MA.17</u></a>	La empresa informa sobre la reducción de consumo energético a partir de iniciativas de conservación y eficiencia, en julios o múltiplos
<a href="#"><u>MA.18</u></a>	La empresa cuenta con compromisos sobre la gestión del agua
<a href="#"><u>MA.19</u></a>	La empresa informa de los consumos de agua
<a href="#"><u>MA.20</u></a>	La empresa informa sobre el volumen total de vertidos de agua
<a href="#"><u>MA.21</u></a>	La empresa informa sobre el volumen total de agua reciclada y reutilizada
<a href="#"><u>MA.22</u></a>	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
<a href="#"><u>MA.23</u></a>	La empresa informa sobre materiales renovables utilizados
<a href="#"><u>MA.24</u></a>	La empresa presenta información sobre la gestión de residuos peligrosos
<a href="#"><u>MA.25</u></a>	La empresa cuenta con una política específica en materia de biodiversidad
<a href="#"><u>MA.26</u></a>	La empresa informa sobre la gestión de la biodiversidad

## Derechos Humanos

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<a href="#"><u>DDHH.1</u></a>	La empresa cuenta con una política formal en materia de derechos humanos.
<a href="#"><u>DDHH.2</u></a>	La empresa publica los riesgos identificados en materia de derechos humanos.
<a href="#"><u>DDHH.3</u></a>	La empresa aporta datos sobre número total/porcentaje de actividades u operaciones que han sido objeto de análisis en materia de impacto en derechos humanos.
<a href="#"><u>DDHH.4</u></a>	La empresa identifica al equipo/ departamento/ personal responsable de la implementación del sistema de debida diligencia en derechos humanos.
<a href="#"><u>DDHH.5</u></a>	La empresa aporta información sobre la realización de formación específica en materia de derechos humanos.
<a href="#"><u>DDHH.6</u></a>	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido formación específica en materia de derechos humanos.
<a href="#"><u>DDHH.7</u></a>	En caso de que se hayan detectado conflictos en materia de derechos humanos en el periodo objeto de estudio la empresa informa sobre ellos.
<a href="#"><u>DDHH.8</u></a>	La empresa aporta información sobre cómo se relaciona con las comunidades en dónde opera.
<a href="#"><u>DDHH.9</u></a>	La empresa aporta información sobre la identificación/evaluación de actividades con impacto en comunidades indígenas.
<a href="#"><u>DDHH.10</u></a>	La empresa publica datos sobre el número de contratos y acuerdos de inversión que incluyen cláusulas de respeto de los derechos humanos.
<a href="#"><u>DDHH.11</u></a>	La empresa aporta información sobre los criterios de derechos humanos utilizados en la contratación de proveedores.
<a href="#"><u>DDHH.12</u></a>	La empresa informa de que realiza una evaluación de riesgos previa a la contratación de nuevos proveedores.
<a href="#"><u>DDHH.13</u></a>	La empresa aporta información sobre la realización de auditorías de derechos humanos a sus proveedores.
<a href="#"><u>DDHH.14</u></a>	La empresa cuenta con una política o código específico para proveedores.
<a href="#"><u>DDHH.15</u></a>	Informa sobre requisitos de respeto de los derechos laborales para la contratación de proveedores.
<a href="#"><u>DDHH.16</u></a>	La empresa indica los países de riesgo de derechos humanos en los que opera.
<a href="#"><u>DDHH.17</u></a>	La empresa indica los centros y proveedores significativos en los que la existe riesgo de conculcación de derechos humanos (principalmente derechos sindicales, trabajo infantil y trabajo forzoso).
<a href="#"><u>DDHH.18</u></a>	La empresa cuenta con mecanismos específicos de reparación en materia de derechos humanos.

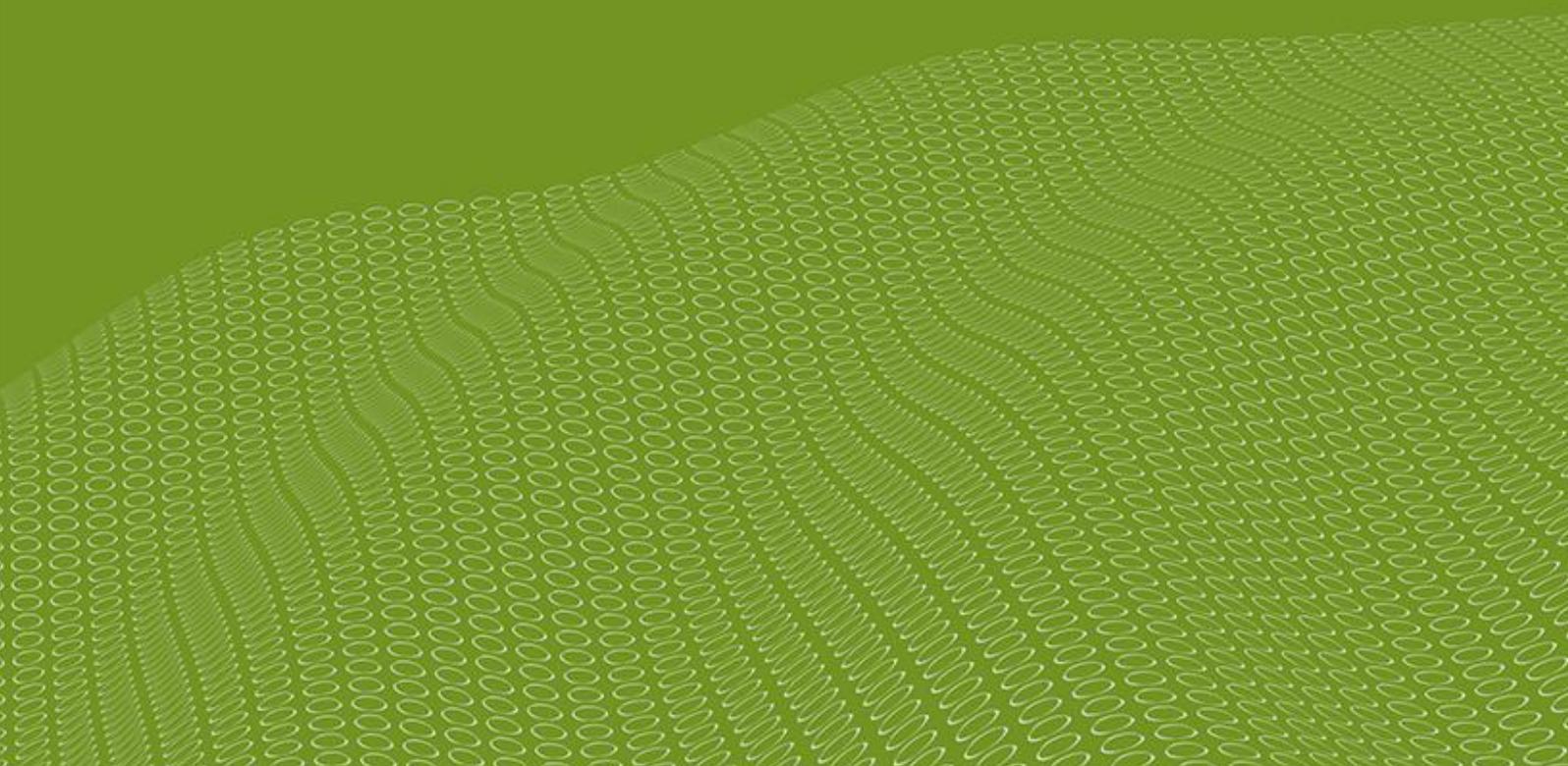
## Derechos Laborales

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<a href="#"><u>DDLL. 1</u></a>	La empresa informa sobre su sistema de salud y seguridad en el trabajo
<a href="#"><u>DDLL. 2</u></a>	La empresa reporta los casos de accidentes y enfermedades profesionales
<a href="#"><u>DDLL. 3</u></a>	La empresa informa de la realización de formación en materia de salud y seguridad.
<a href="#"><u>DDLL. 4</u></a>	La empresa informa sobre la distancia entre el salario más bajo dentro de la empresa y la relación con el salario mínimo legal del país
<a href="#"><u>DDLL. 5</u></a>	La empresa informa sobre las diferencias salariales entre hombres y mujeres
<a href="#"><u>DDLL. 6</u></a>	La empresa aporta la ratio entre el salario más alto dentro de la empresa y la media salarial
<a href="#"><u>DDLL. 7</u></a>	La empresa aporta datos de su plantilla desglosados por género
<a href="#"><u>DDLL. 8</u></a>	La empresa aporta datos de su plantilla desglosados por edad
<a href="#"><u>DDLL. 9</u></a>	La empresa aporta datos de trabajadores con discapacidad
<a href="#"><u>DDLL. 10</u></a>	La empresa aporta información sobre tipos y modalidades de contratación
<a href="#"><u>DDLL. 11</u></a>	La empresa reconoce y aporta datos sobre negociación colectiva
<a href="#"><u>DDLL. 12</u></a>	La empresa cuenta con un compromiso de no discriminación
<a href="#"><u>DDLL. 13</u></a>	La empresa informa sobre conflictos laborales durante el ejercicio

## Cientes y Consumidores

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<a href="#"><u>CL.1</u></a>	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
<a href="#"><u>CL.2</u></a>	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.
<a href="#"><u>CL.3</u></a>	La empresa cuenta con un sistema de gestión de la seguridad de la información incluida la protección de datos.
<a href="#"><u>CL.4</u></a>	Reclamaciones relacionadas con la privacidad de los clientes.
<a href="#"><u>CL.5</u></a>	Información sobre filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes
<a href="#"><u>CL.6</u></a>	La empresa informa sobre multas o sanciones relacionadas con la privacidad de los clientes
<a href="#"><u>CL.7</u></a>	La empresa informa sobre mecanismos de escucha al cliente/consumidor que le permita conocer sus necesidades, problemas, denuncias
<a href="#"><u>CL.8</u></a>	La empresa cuenta con una figura de defensor del cliente.
<a href="#"><u>CL.9</u></a>	La empresa aporta Información sobre el número de reclamaciones recibidas
<a href="#"><u>CL.10</u></a>	La empresa informa sobre el rechazo a la inclusión de cláusulas abusivas
<a href="#"><u>CL.11</u></a>	Información sobre incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios en relación al etiquetado de productos y servicios.
<a href="#"><u>CL.12</u></a>	Información de incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio.
<a href="#"><u>CL.13</u></a>	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.
<a href="#"><u>CL.14</u></a>	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 correlativa 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 ha tomado como base las memorias de sostenibilidad o similares del ejercicio 2017 elaboradas por las empresas españolas que contuvieran información sobre aspectos de RSC.

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 2017 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:

- Medioambiente
- Derechos humanos
- Derechos laborales
- Consumo: responsabilidad sobre el producto y derechos del consumidor
- Corrupción
- Buen Gobierno
- Responsabilidad Fiscal

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

- Medioambiente
- Derechos humanos
- Derechos laborales
- Consumo: responsabilidad sobre el producto y derechos del consumidor
- Corrupción
- Buen Gobierno
- Responsabilidad Fiscal

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:

<b>Cuadro I: Principales iniciativas que se han tomado en consideración para la construcción de la metodología</b>			
Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción	Naciones Unidas	2003	<b>Normativa internacional</b>
Convención Anti Soborno	OCDE	1999	<b>Normativa</b>
Convención contra el Crimen Organizado Transnacional	Naciones Unidas	2003	<b>Normativa internacional</b>
Convenio Penal sobre Corrupción	Consejo de Europa	2002	<b>Normativa regional</b>
Convenio Civil sobre Corrupción	Consejo de Europa	2003	<b>Normativa regional</b>
Convenio contra la Corrupción con implicación de funcionarios	Unión Europea	2005	<b>Normativa regional</b>
Decisión Marco 2003/568/JAI del Consejo relativa a la lucha contra la corrupción en el sector privado	Unión Europea	2003	<b>Normativa regional</b>
Convención Interamericana contra la Corrupción	OEA	1997	<b>Normativa regional</b>
Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 2013/34/U	Comisión Europea	2013	<b>Normativa regional</b>

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	<b>Iniciativa privada</b>
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	<b>Normativa regional</b>
Directiva 2013/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo. Sobre los estados financieros anuales	Consejo de Europa	2013	<b>Normativa regional</b>
Proyecto OCDE/G20. Erosión de la Base Imponible y el Traslado de Beneficios (BEPS)	ODCE	2015	<b>Normativa internacional</b>
Tax Guidance 2015 en el ámbito de PRI (Principles for Responsible Investment)	ONU	2006	<b>Iniciativa internacional</b>
Propuesta country-by-country reporting	Tax Justice Network	2008	<b>Iniciativa privada</b>
Informe la responsabilidad social de la empresa en España. Comisión Europea Representación en España	Gobierno de España		
Global Reporting Initiative G4 Standars	Multilastakeholder	2016	<b>Iniciativa privada</b>
Directiva (UE) 2015/849 del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo	Comisión Europea	2015	<b>Normativa regional</b>
Código Unificado de Buen Gobierno	CNMV	2015	<b>Normativa nacional</b>

Principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades	CNMV	2014	<b>Iniciativa regional</b>
Ley de Sociedad de Capitales	Gobierno de España	2014	<b>Normativa nacional</b>
Ley de auditoría de cuentas	Gobierno de España	2015	<b>Normativa nacional</b>
Estrategia Española de responsabilidad social	Gobierno de España	2014	<b>Iniciativa nacional</b>
Listado indicadores Consejo Estatal de Responsabilidad Social	Consejo Estatal de Responsabilidad Social	2011	<b>Iniciativa nacional</b>
Principios rectores para empresas y derechos humanos	Naciones Unidas	2011	<b>Iniciativa internacional</b>
Líneas directrices para empresas multinacionales	OCDE	2011	<b>Normativa internacional</b>
Proyecto de Ley 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	<b>Normativa nacional</b>
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	<b>Normativa regional</b>
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 información y la facilitación del ejercicio de los derechos de los accionistas	Comisión Europea	2018	<b>Normativa regional</b>
Propuesta de Directiva relativa a la protección de las personas que denuncien infracciones del Derecho de la Unión.	Comisión Europea	2018	<b>Normativa regional</b>

Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social	Organización Internacional del Trabajo (revisión).	2017	<b>Iniciativa internacional</b>
ISO 26.000: 2010 Guía de responsabilidad social	Organización Internacional de Normalización	2010	<b>Iniciativa internacional</b>
Estándares internacionales para la regulación del Lobby	Acces to info	2015	<b>Iniciativa privada</b>
Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor	Naciones Unidas		<b>Iniciativa internacional</b>
Directrices de la OCDE para la Protección de los Consumidores de Prácticas Comerciales Transfronterizas Fraudulentas y Engañosas	OCDE	2003	<b>Iniciativa internacional</b>
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	<b>Normativa regional</b>
ISO 14001	Organización Internacional de Normalización	2015	<b>Iniciativa internacional</b>

## **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 540 indicadores cualitativos distribuidos en 7 áreas:

En total se han valorado 540 indicadores cualitativos distribuidos en 7 áreas:  
 Medioambiente; Derechos humanos; Derechos laborales; Consumo: responsabilidad sobre el producto y derechos del consumidor; Corrupción; Buen Gobierno; Responsabilidad Fiscal.

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	TOT. INDICADORES	
BUEN GOBIERNO	1.1. Independencia de los consejeros		13	
	1.2. Conflictos de interés dentro del Consejo		11	
	1.3. Liderazgo, estrategia y sostenibilidad	1.3.1. <i>Gestión Sostenible en el Consejo</i>		28
		1.3.2. <i>Memoria de Sostenibilidad</i>		18
		1.3.3. <i>Diversidad</i>		7
	1.4. Canal de denuncias		3	
	1.5. Lobby e incidencia			14
		1.5.1. <i>Lobby</i>		13
		1.5.2. <i>Puertas giratorias</i>		9
				4

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	TOT. INDICADORES	
CORRUPCIÓN	2.1. Debida diligencia	2.1.1. <i>Compromiso y liderazgo</i>	40	
		2.1.2. <i>Gestión de riesgos</i>	13	
		2.1.3. <i>Financiación de partidos políticos</i>	17	
		2.1.4. <i>Competencia</i>	3	
	2.2. Rendición de cuentas			7
				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

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		8
		3.2.1. <i>Impuestos</i>	3
		3.2.2. <i>Estructura societaria</i>	3
		3.2.3. <i>Ayudas y subvenciones</i>	2

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	TOT. INDICADORES
MEDIOAMBIENTE	4.1. Política y Gestión Medioambiental		48
		4.1.1. <i>Compromiso y política</i>	18
		4.1.2. <i>Sistema de Gestión</i>	21
		4.1.3. <i>Cadena de suministro</i>	9
	4.2. Cambio climático		34
		4.2.1. <i>Política y sistema de gestión</i>	3
		4.2.2. <i>Emisiones</i>	31
	4.3. Energía		19
		4.3.1. <i>Consumo energético</i>	10
		4.3.2. <i>Energía renovable</i>	4
		4.3.3. <i>Eficiencia energética</i>	5
	4.4. Agua		21
	4.5. Materiales		20
		4.5.1. <i>Materiales no renovables</i>	7
		4.5.2. <i>Materiales renovables utilizados</i>	7
		4.5.3. <i>Residuos</i>	6
	4.6. Biodiversidad		21
		4.6.1. <i>Compromiso y política</i>	5
	4.6.2. <i>Sistemas de gestión</i>	16	

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	TOT. INDICADORES
DERECHOS HUMANOS	5.1. Política de Derechos Humanos		15
	5.2. Debida Diligencia		21
		5.2.1. <i>Identificación y gestión de riesgos</i>	5
		5.2.2. <i>Gestión Debida Diligencia</i>	10
		5.2.3. <i>Comunidades Locales e Indígenas</i>	3
	5.3. Cadena de suministro	5.2.4. <i>Relaciones Comerciales</i>	3
			29
		5.3.1. <i>Control de la cadena de suministro</i>	14
		5.3.2. <i>Derechos Laborales fundamentales en la cadena de suministro</i>	15
	5.4. Acceso a remedio		8

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	TOT. INDICADORES	
DERECHOS LABORALES	6.1. Salud y seguridad		15	
	6.2. Condiciones en el empleo	6.2.1. Condiciones salariales	8	
		6.2.2. Igualdad de oportunidades	15	
		6.2.3. Condiciones en la contratación/ Seguridad en el empleo		14
				10
	6.3. Derechos laborales básicos	6.3.1. Derecho de negociación colectiva	3	
		6.3.2. Derecho libertad de asociación	3	
		6.3.3. Derecho de no discriminación	3	
		6.3.4. Conflictos laborales	1	

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	TOT. INDICADORES
CLIENTES Y PRODUCTO	7.1. Política y sistemas de gestión	7.1.1. Compromiso y política	10
		7.1.2. Sistema de calidad, salud y seguridad de los productos	11
		7.1.3. Sistema de gestión de seguridad de la información	10
		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

De los 540 indicadores hay 37 que no computan para la nota final, son simplemente informativos, y 503 que sí computan en la nota final.

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

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.

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	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	1.5.1. <i>Lobby</i>		50%
		1.5.2. <i>Puertas giratorias</i>		50%

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	PONDERACIONES
CORRUPCIÓN	2.1. Debida diligencia	2.1.1. <i>Compromiso y liderazgo</i>	65%
		2.1.2. <i>Gestión de riesgos</i>	23,33%
		2.1.3. <i>Financiación de partidos políticos</i>	31%
		2.1.4. <i>Competencia</i>	23,33%
			23,33%
	2.2. Rendición de cuentas	2.2.1. <i>Auditoría externa</i>	35%
		2.2.2. <i>Auditoría corrupción</i>	40%
		2.2.3. <i>Ley de Transparencia</i>	30%
			30%

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
MEDIOAMBIENTE	4.1. Política y Gestión Medioambiental		30%
		4.1.1. <i>Compromiso y política</i>	25%
		4.1.2. <i>Sistema de Gestión</i>	50%
		4.1.3. <i>Cadena de suministro</i>	25%
	4.2. Cambio climático		20%
		4.2.1. <i>Política y sistema de gestión</i>	50%
	4.3. Energía		50%
			15%
		4.3.1. <i>Consumo energético</i>	40%
		4.3.2. <i>Energía renovable</i>	30%
		4.3.3. <i>Eficiencia energética</i>	30%
	4.4. Agua		12,50%
	4.5. Materiales		12,50%
		4.5.1. <i>Materiales no renovables</i>	30%
		4.5.2. <i>Materiales renovables utilizados</i>	30%
		4.5.3. <i>Residuos</i>	40%
	4.6. Biodiversidad		10%
		4.6.1. <i>Compromiso y política</i>	30%
	4.6.2. <i>Sistemas de gestión</i>	70%	

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%
	5.3. Cadena de suministro	5.2.4. <i>Relaciones Comerciales</i>	20%
			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		33,33%
	6.2. Condiciones en el empleo		34%
		6.2.1. Condiciones salariales	33,33%
		6.2.2. Igualdad de oportunidades	34%
		6.2.3. Condiciones en la contratación/ Seguridad en el empleo	33,33%
	6.3. Derechos laborales básicos		33,33%
		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	10%

AREA	DIMENSION	SUBDIMENSION	PONDERACIONES
CLIENTES Y PRODUCTO	7.1. Política y sistemas de gestión		50%
		7.1.1. Compromiso y política	25%
		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	50%
		7.2.2. Acceso a servicios básicos	25%
		7.2.3. Colectivos vulnerables	25%

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 en 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 disfrutan 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 ellos<sup>2</sup>”. 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, Labuán y el territorio federal de Malasia.

---

<sup>2</sup> [http://economia.elpais.com/economia/2016/04/04/actualidad/1459779874\\_526065.html](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 (última actualización año 2016).
- Listado de OCDE de diciembre de 2012
- Tax Justice Network (2015)
- Lista del Parlamento Europeo, informe Hamon (marzo 2009)
- Lista de paraísos fiscales Comisión Europea (2017)

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”<sup>3</sup>.*

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.

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

<sup>3</sup> [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**”:

PAÍSES	PARAÍSO/NICHO FISCAL	PARAISOS FISCALES			NICHOS FISCALES	
		RD 1080/91	OCDE	COMISION EUROPEA	TAX JUSTICE NETWORK	Parlamento Europeo (2009)
Andorra	NICHO				x	x
Anguilla	PARAISO	x			x	x
Antigua y Barbuda	PARAISO	x			x	x
Arabia Saudita	NICHO				x	
Aruba	NICHO				x	x
Bahamas	NICHO				x	x
Bahréin	PARAISO	x		x	x	x
Barbados	PARAISO			x	x	x
Belize	NICHO				x	x
Bermudas	PARAISO	x			x	x
Bolivia	NICHO				x	
Botsuana	NICHO				x	
Brunei	PARAISO	x			x	x
Chipre	NICHO				x	
Corea del Sur	PARAISO			x		
Curazao	NICHO				x	
Djibuti	NICHO					x
Dominica	PARAISO	x			x	x
Dubai	NICHO				x	
EEUU Delaware	NICHO				x	x
Emiratos Árabes Unidos	PARAISO			x		x
Filipinas	NICHO				x	x
Gambia	NICHO				x	
Ghana	NICHO				x	
Gibraltar	PARAISO	x			x	
Granada	PARAISO	x		x	x	
Guam	PARAISO			x		x
Guatemala	NICHO				x	
Guernesey	PARAISO	x			x	x
Hong Kong	NICHO				x	x
Irlanda	NICHO				x	
Isla de Man	PARAISO	x			x	x
Islas Cayman	PARAISO	x			x	x
Islas Cook	PARAISO	x			x	x
Islas Fiji	PARAISO	x				x
Islas Malvinas	PARAISO	x				

Islas Marianas del Norte	PARAISO	x				x
Islas Marshall	PARAISO			x	x	x
Islas Salomon	PARAISO	x				x
Islas Turks y Caicos	PARAISO	x			x	x
Islas Vírgenes Americanas	PARAISO	x			x	x
Islas Vírgenes Británicas	PARAISO	x			x	x
Jersey	PARAISO	x			x	x
Jordania	PARAISO	x				
Kiribati	NICHO					x
Labuan (Malasia)	NICHO				x	x
Líbano	PARAISO	x			x	x
Liberia	PARAISO	x			x	
Liechtenstein	PARAISO	x			x	x
Luxemburgo	NICHO				x	
Macao	PARAISO	x		x	x	x
Macedonia	NICHO				x	
Madeira	NICHO					
Maldivas	NICHO				x	x
Malta	NICHO				x	
Mauricio	PARAISO	x			x	x
Micronesia	NICHO					x
Mónaco	PARAISO	x			x	x
Mongolia	PARAISO			x		
Montenegro	NICHO				x	
Montserrat	PARAISO	x			x	x
Namibia	PARAISO			x		
Niue	PARAISO		x			x
Países Bajos (Holanda)	NICHO				x	
Palaos	PARAISO			x		x
Panamá	PARAISO			x	x	x
Paraguay	NICHO				x	
Polinesia Francesa	NICHO					x
Puerto Rico	NICHO					x
República de Naurú	PARAISO	x	x		x	x
República de Vanuatu	PARAISO	x			x	
República Dominicana	NICHO				x	
Samoa	PARAISO			x	x	x
San Kitts y Nevis	NICHO				x	x
San Marino	NICHO				x	x
San Vicente y Granadinas	PARAISO	x			x	x
Santa Lucía	PARAISO	x		x	x	x
Seychelles	PARAISO	x			x	x
Singapur	NICHO				x	x
Sudáfrica	NICHO					x
Suiza	NICHO				x	x
Taiwan	NICHO				x	
Tanzania	NICHO				x	
Tonga	NICHO					x
Trinidad y Tobago	PARAISO			x		
Túnez	PARAISO			x		
Tuvalu	NICHO					x
Uruguay	NICHO				x	x

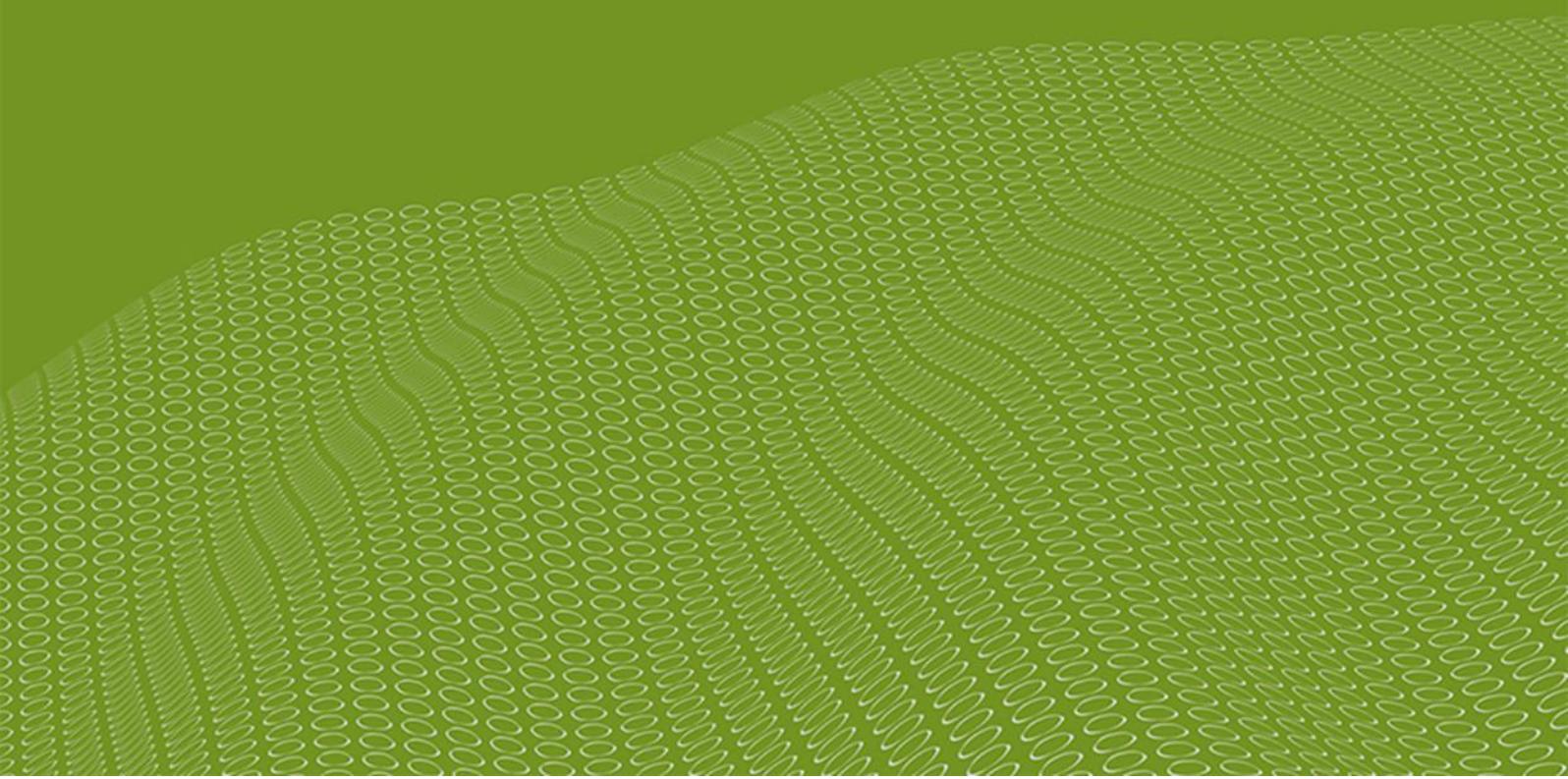
Además de identificar si alguna de las empresas que conforman el grupo empresarial está domiciliada en alguno de estos países, se ha valorado la descripción de la actividad que se acompañe, para de esta manera tratar de discriminar entre:

- 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 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 26,88 puntos de media en una escala posible de 100.

## Ranking 2017

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 2017		
EMPRESA	PUNTUACIÓN	POSICIÓN
IBERDROLA	44,83	1
RED ELÉCTRICA	43,55	2
ENDESA	42,88	3
ACCIONA	37,32	4
BANKIA	37,27	5
GAS NATURAL FENOSA	36,94	6
REPSOL	33,96	7
INDITEX	33,58	8
BANCO SANTANDER	33,34	9
BANKINTER	31,86	10
CAIXABANK	31,36	11
TELEFÓNICA	30,96	12
MEDIASET	29,25	13
INDRA	28,21	14
AENA	27,91	15
BBVA	27,71	16
MAPFRE	27,30	17
CELLNEX	26,61	18
ABERTIS	25,36	19
FERROVIAL	25,19	20
BANCO SABADELL	24,72	21
ARCELORMITTAL	23,32	22
ENAGÁS	21,99	23
MELIÀ	21,28	24
GRIFOLS	21,04	25
DIA	20,51	26
ACERINOX	20,23	27
AMADEUS	17,81	28
VISCOFÁN	17,75	29
TÉCNICAS REUNIDAS	17,47	30
MERLIN PROPERTIES	17,33	31
ACS	17,04	32
INMOBILIARIA COLONIAL	16,86	33
SIEMENS- GAMESA	14,94	34
IAG	13,15	35
MEDIA IBEX	26,88	

## 2.2. RESULTADOS POR ÁMBITO DE ANÁLISIS

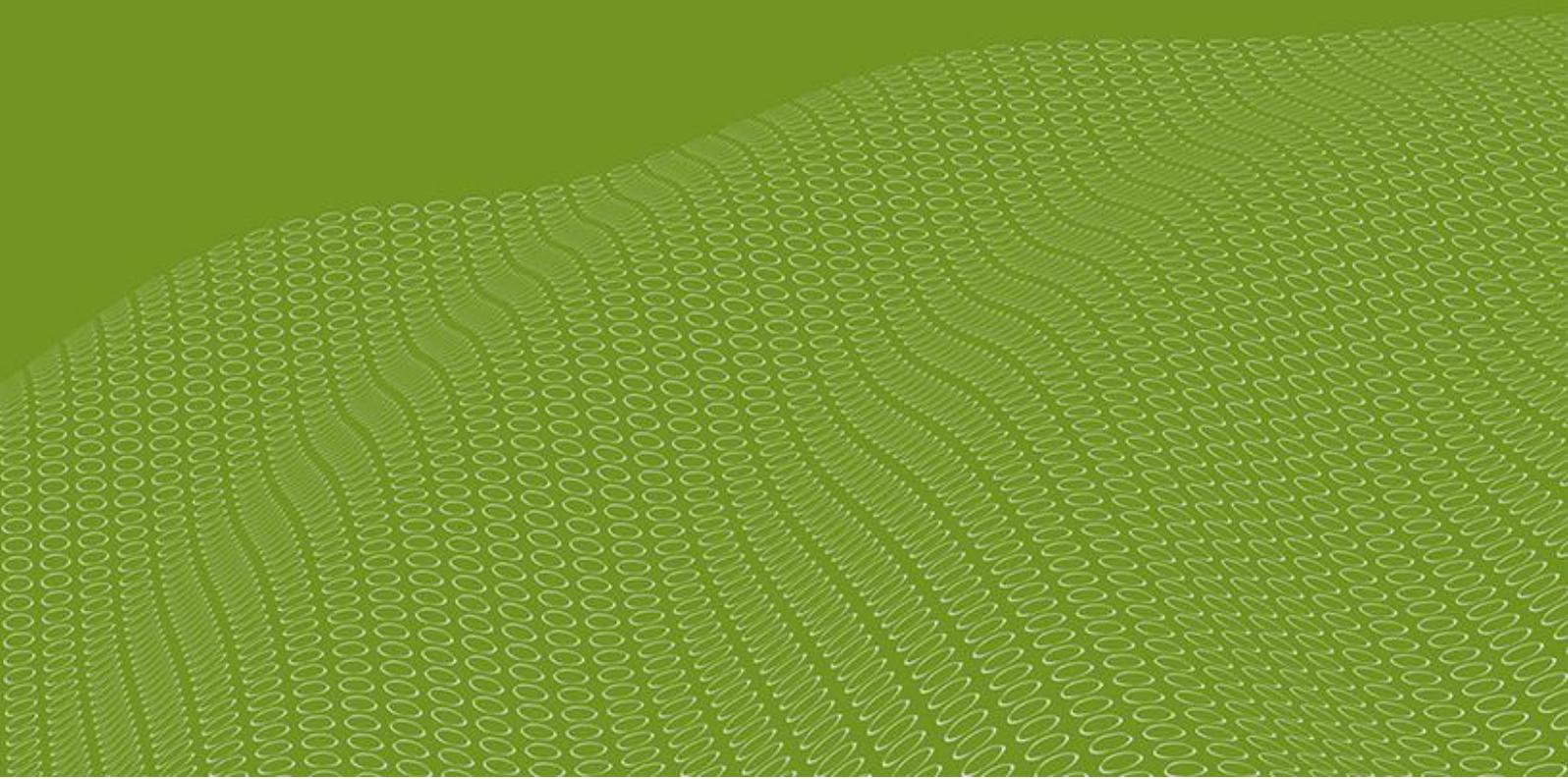
A continuación, se muestran los **resultados de la calidad de la información analizada**, obtenidos por cada una de las empresas incluidas en el alcance del estudio, **ordenadas alfabéticamente en cada una de las siguientes áreas analizadas.**

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

**RESULTADOS 2017 POR ÁMBITO DE ANÁLISIS**

EMPRESA	BUEN GOBIERNO	CORRUPCION	FISCALIDAD RESPONSABLE	MEDIOAMBIENTE	DERECHOS HUMANOS	DERECHOS LABORALES	CLIENTES Y PRODUCTOS
ABERTIS	34,01	24,61	1,50	26,28	6,33	47,13	37,65
ACCIONA	42,01	43,76	0,00	59,22	41,63	47,55	27,08
ACERINOX	30,15	10,41	1,50	29,47	0,00	35,69	67,50
ACS	18,11	7,59	0,00	42,23	15,36	23,79	12,22
AENA	25,82	23,85	22,50	45,06	5,83	36,70	35,63
AMADEUS	27,18	16,20	1,50	19,23	3,93	25,43	31,18
ARCELORMITTAL	22,59	28,54	0,00	37,95	28,84	22,44	22,88
BANCO SABADELL	19,98	2,37	12,83	42,36	8,71	34,02	52,78
BANCO SANTANDER	24,34	12,93	56,60	45,28	23,02	30,16	41,11
BANKIA	40,27	23,02	16,67	53,57	23,62	36,58	67,16
BANKINTER	29,61	14,42	33,88	53,66	29,79	38,47	23,19
BBVA	28,39	24,08	24,00	26,78	19,23	22,19	49,31
CAIXABANK	31,61	21,71	15,75	42,11	17,12	41,26	50,14
CELLNEX	41,78	24,93	14,33	30,68	1,67	26,59	46,31
DIA	26,68	21,06	0,00	31,20	1,07	52,82	10,73
ENAGAS	37,75	24,63	6,75	31,72	10,19	27,89	15,00
ENDESA	41,32	29,41	36,50	57,71	31,55	59,16	44,51
FERROVIAL	29,77	14,39	0,00	36,69	17,09	43,70	34,70
GAS NATURAL FENOSA	23,82	26,15	10,50	50,05	36,73	53,72	57,61
GRIFOLS	21,73	23,07	0,00	49,46	2,50	38,03	12,50
IAG	27,56	14,22	0,00	20,11	15,26	11,88	3,04
IBERDROLA	39,27	40,13	10,50	74,27	37,83	49,01	62,84
INDITEX	33,36	32,69	7,00	42,83	33,90	33,37	51,93
INDRA	27,99	11,86	34,75	44,80	11,64	36,17	30,27
INMOBILIARIA COLONIAL	20,78	3,15	21,67	38,12	N/A	28,05	6,25
MAPFRE	29,52	19,15	19,00	23,03	3,17	40,77	56,47
MEDIASET	31,28	10,03	10,67	32,84	16,15	48,10	58,63
MELIÀ	22,00	19,65	0,00	42,87	4,83	26,25	34,03
MERLIN PROPERTIES	30,69	7,83	0,00	24,69	N/A	26,80	30,63
RED ELÉCTRICA	41,62	42,20	1,50	60,18	19,31	62,50	77,98
REPSOL	33,25	39,74	31,50	54,70	35,72	41,58	1,25
SIEMENS- GAMESA	33,70	8,06	0,00	26,60	5,67	19,58	10,94
TÉCNICAS REUNIDAS	22,57	7,35	0,00	20,68	2,67	32,70	36,31
TELFÓNICA	31,89	30,12	24,50	34,06	20,09	50,41	25,61
VISCOFÁN	23,87	4,98	0,00	26,23	7,53	28,13	33,53
<b>MEDIA IBEX</b>	<b>29,89</b>	<b>20,24</b>	<b>11,88</b>	<b>39,34</b>	<b>15,37</b>	<b>36,52</b>	<b>34,96</b>

### 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 29,89 sobre 100 puntos posibles. Esta puntuación sitúa a Buen Gobierno en la parte intermedia del total de áreas analizadas en este estudio por delante de Fiscalidad Responsable, Derechos Humanos y Corrupción.

La puntuación obtenida por las empresas analizadas en materia de Buen Gobierno tiene un promedio de 29,89 sobre 100 puntos posibles. Esta puntuación sitúa a Buen Gobierno en la parte intermedia del total de áreas analizadas en este estudio por delante de Fiscalidad Responsable, Derechos Humanos y Corrupción.

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

EMPRESA	POSICIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
ACCIONA	1	42,01
CELLNEX	1	41,78
RED ELÉCTRICA	2	41,62
ENDESA	3	41,32
BANKIA	3	40,27
IBERDROLA	4	39,27
TÉCNICAS REUNIDAS	30	22,57
MELIÀ	31	22,00
GRIFOLS	32	21,73
INMOBILIARIA COLONIAL	33	20,78
BANCO SABADELL	34	19,98
ACS	35	18,11

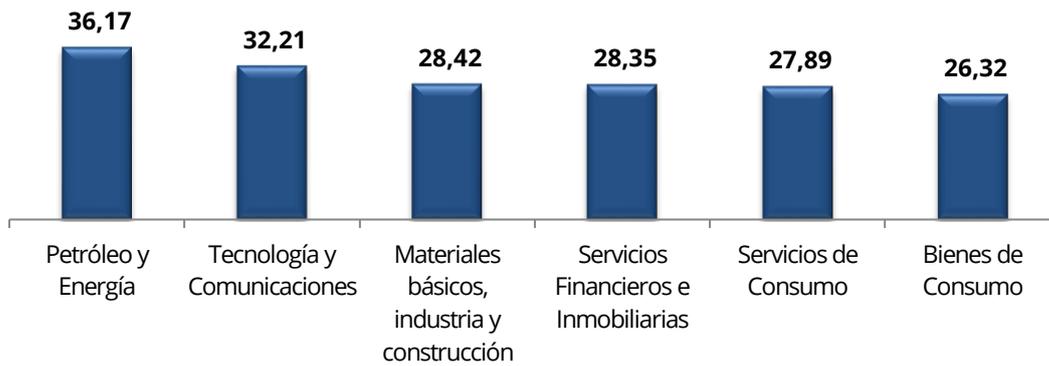
Fuente: Elaboración propia

### 3.1 BUEN GOBIERNO



El sector mejor posicionado es el de Petróleo y Energía (Endesa, Enagás, GNF, Iberdrola, REC y Repsol) con una valoración media de 36,17 puntos. El sector con menor puntuación es el de Bienes de Consumo (Grifols, Inditex y Viscofan) con una valoración media de 26,32 puntos sobre 100.

**Gráfico 3.1.1. Promedio por sectores en el área de buen gobierno**



Fuente: Elaboración propia

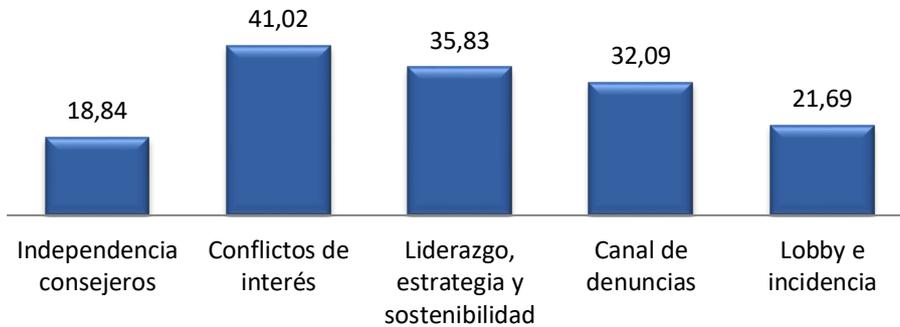
### 3.1 BUEN GOBIERNO



Dentro de Buen Gobierno se han analizado un total de 73 indicadores distribuidos en 5 dimensiones y 8 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 información y de mayor calidad en cómo gestionan los Conflictos de interés en el seno del Consejo con un promedio de 41,02 puntos, siendo la información con relación a la independencia de los consejeros la que menos puntuación obtiene con un promedio de 18,84 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 41,02 puntos, siendo la información con relación a la independencia de los consejeros la que menos puntuación obtiene con un promedio de 18,84 puntos sobre 100.

**Gráfico 3.1.2. Puntuación promedio Buen Gobierno**



Fuente: Elaboración propia.



# 1. RESULTADOS ANÁLISIS

El presente informe analiza el Buen Gobierno desde una visión amplia y relaciona factores que pueden ser generadores de **riesgos en sostenibilidad y fraude dentro de la empresa**. El informe tiene en consideración distintas variables, entre ellas aspectos que pueden constituirse como **vías útiles para demostrar y ejercer un liderazgo en sostenibilidad en el seno del consejo y otros como mecanismos para evitar y combatir los conflictos de intereses y acciones fraudulentas**. 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.

## 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 dejaron ver la falta de protección de los inversores externos respecto al posible oportunismo de los Administradores y socios de control de la compañía (Fundación Hay Derecho). Pero también es fundamental la condición de independencia de estos consejeros para velar a través del control que ejercen por el ejercicio de buenas prácticas mercantiles en la empresa y como filtro o mecanismos de control de la corrupción en sus distintas formas. Con fin de garantizar la independencia y que puedan desarrollar su función de control es clave que los consejeros independientes no mantengan vínculos con los ejecutivos o directivos de la empresa, que tengan amplios conocimientos de la actividad de la empresa, que quede acreditada su honorabilidad, que tengan formación e información suficiente, que el proceso de selección y elección sean imparciales y que su remuneración sea adecuada y equilibrada.

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

### 3.1 BUEN GOBIERNO



La figura de los consejeros independientes surge como mecanismo de protección y de buen gobierno tras los escándalos que dejaron ver la falta de protección de los inversores externos respecto al posible oportunismo de los *insiders* de la compañía (principalmente, administradores y socios de control)<sup>4</sup>. Esto fue determinante por ejemplo en Estados Unidos, donde casos como el de Enron, mostraron a inicios del siglo XXI las deficiencias en el sistema de gestión dentro de los consejos. La respuesta a estos escándalos fue, una mayor regulación para incrementar la proporción de los consejeros independientes en los órganos de gobierno de las compañías cotizadas, y una mayor concreción de sus funciones y obligaciones<sup>5</sup>. Una serie de regulaciones<sup>6</sup> reforzaron el rol de los independientes en el Consejo, al requerir que fuesen mayoría y al elevar los estándares de independencia<sup>7</sup>. Estos nuevos requerimientos sentaron las bases, de lo que después se integraría en las normas europeas de gobierno corporativo. Reino Unido, es también otro de los países donde la regulación de la cuestión de los consejeros independientes ha recibido una especial atención en las últimas décadas<sup>8</sup>.

El fundamento de esta categoría de consejeros no es más que el de proteger a los accionistas minoritarios y otros terceros externos de la compañía a través de garantizar que estos consejeros externos actúen como verdaderos guardianes cuya labor principal sea la de impedir la posible realización 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 sociedad<sup>9</sup>, en definitiva se les otorga la "misión primordial (...) de (...) hacer valer en el Consejo los intereses del capital flotante"<sup>10</sup>. 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"<sup>11</sup>. 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 apariencia<sup>12</sup>.

---

<sup>4</sup> Hay derecho, La cuestionada independencia de los consejeros independientes en las sociedades cotizadas

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> Sabarnes- Oxley Act, y las normas NYSE, NASDAQ y AMEX.

<sup>7</sup> Supra, note 2, p. 5

<sup>8</sup> Combined Code of Corporate Governance

<sup>9</sup> Supra, nota 1

<sup>10</sup> Informe Olivencia, p. 19

<sup>11</sup> Ibid

<sup>12</sup> J. Sánchez- Calero Guillarte, Los Consejeros Independientes (Análisis de su presencia en el IBEX-35), Documentos de Trabajo del Departamento de Derecho Mercantil, Universidad Complutense, 2006, p. 7-8

### 3.1 BUEN GOBIERNO



Los independientes son consejeros externos o no ejecutivos, como también lo son los llamados consejeros dominicales, vinculados con los accionistas de control. Ambos deben componer una amplia mayoría de los miembros del Consejo<sup>13</sup> – tal y como recomienda la CNMV en el Código Unificado de Buen Gobierno-<sup>14</sup>-con respecto a los consejeros ejecutivos- 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.”<sup>15</sup>

Dentro del interés por mejorar los procedimientos de selección de consejeros, y con el fin de alcanzar esa pretendida independencia, se plantea que para la elección de miembros independientes del Consejo de Administración se debe contemplar con especial interés el perfil profesional de tales consejeros, en donde se recomienda un criterio pluralista al valorar su trayectoria profesional<sup>16</sup>. Esta especial atención al interés profesional queda reflejada en el texto del artículo 529 *duodecies*, 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

<sup>13</sup> Ibid

<sup>14</sup> Recomendación 17 Código de Buen Gobierno, CNMV

<sup>15</sup> Informe Olivencia, p. 21

<sup>16</sup> Supra, nota 5, p.9

## 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 con mayor presencia 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 consejeros<sup>17</sup>.

Sin embargo, en algunos casos, el no seguimiento de esta recomendación está justificado, y así lo establece la propia CNMV. Tal es el caso aquellas empresas que cuentan con un accionista, o varios actuando concertadamente, que controlan más del 30% del capital social (**Mapfre, Aena, Mediaset, Inditex, Bankia, Ferrovial, Caixabank, Endesa, Siemens Gamesa y Cellnex**).

**Son 19 las empresas cuyo total de consejeros independientes superan la mitad de la composición total del Consejo de Administración.**

En 19 empresas el total de consejeros independientes superan la mitad de la composición total del Consejo de Administración

---

<sup>17</sup> Recomendación 17 CBG CNMV

### 3.1 BUEN GOBIERNO



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

<b>EMPRESA</b>	<b>% INDEPENDIENTES</b>
IBERDROLA	71%
BANCO SABADELL	67%
BANKIA	66%
MERLIN PROPERTIES	66%
DIA	66%
AMADEUS	63%
ACCIONA	63%
TÉCNICAS REUNIDAS	61%
ABERTIS	60%
REC	58%
BANCO SANTANDER	57%
TELEFÓNICA	56%
INDITEX	55%
ARCELORMITTAL	55%
INDRA	53%
ENAGÁS	53%
ACERINOX	53%
GRIFOLS	53%
ACERINOX	53%
REPSOL	50%
IAG	50%
VISCOFAN	40%
GAS NATURAL FENOSA	35%
ACS	28%

Fuente: Elaboración propia

## 3.1 BUEN GOBIERNO



### 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 años<sup>18</sup>. 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 elección<sup>19</sup>.

**Solamente 1 empresa del IBEX 35, Indra, establece 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 (plazo máximo de permanencia en el cargo de 12 años), 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).

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

Otro de los casos 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, cuestión que además redundaría y debería recibir por ello 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 establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.

Así, son **26 las empresas que establecen algún tipo de limitación. No lo hacen Grifols, ACS, Ferrovial, Técnicas Reunidas, GNF, Mediaset, Meliá, Cellnex e Indra.**

<sup>18</sup> artículo 529 duodecies. 4. I)

<sup>19</sup> UK Corporate Governance Code, p. 10

### 3.1 BUEN GOBIERNO



De las 26 que sí establecen limitación a la formación en otros Consejos de Administración, **únicamente 1 establece esa limitación a participar en un máximo de 2 consejos.**

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



**BUENA PRÁCTICA:** El Reglamento del Consejo de Administración de REC en el artículo 7.3 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

Otra de las cuestiones que merece una especial atención y que ha sido y es objeto de un prolongado debate es 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 realizado por la CNMV en el ejercicio 2017 **la remuneración media de los consejeros independientes del Ibex 35 se ha situado en el ejercicio 2017 en 181.000 euros<sup>20</sup> -6 mil euros más que el año anterior-**.

<sup>20</sup> [https://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Informes/IARC\\_2017.pdf](https://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Informes/IARC_2017.pdf)



**Tabla 3.1.3: Remuneración media por empresa (12 empresas con mayor desviación total por encima y por debajo de la media)**

Empresa	Media salarios (en miles de euro)	Diferencia de la media total (181)
Iberdrola	351,64	170,64
BBVA	338,63	157,63
Inditex	287,5	106,5
Banco Santander	274,56	93,56
Endesa	240	59
Repsol	232,18	51,18
Bankia	97,5	-83,5
Meliá Hotels	91	-90
Siemens-Gamesa	88,5	-92,5
Acerinox	77,33	-103,67
Mediaset	71,43	-109,57
Aena	9,29	-171,71

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta los datos analizados para este informe **son 6 las empresas del Ibex que superan la media de remuneración de consejeros independientes (181.000 euros):** Repsol (la media de remuneración de sus consejeros independientes se sitúa en 232.180 euros), Endesa (240.000 euros), Banco Santander (274.560 euros), Inditex (287.500 euros), BBVA (338.630 euros) e Iberdrola (351.640 euros).

Además, un total de **cinco consejeros independientes, en cuatro sociedades, tuvieron una retribución superior a 500.000 euros.** Estas sociedades son Banco Santander, Iberdrola, IAG y Telefónica.

Así, un año más los consejeros independientes mejor pagados del Ibex35 son Bruce Carnegie Brown, de Banco Santander, que percibió 732.000 euros en el ejercicio comentado -11.000 euros más que el año anterior-. A él le sigue Antonio Vázquez que percibió en 2017 680.000 euros por su pertenencia como consejero independiente al Consejo de Administración de IAG, habiendo percibido 134.000 euros que en el ejercicio anterior.

Son 6 las empresas del Ibex que superan la media de remuneración de consejeros independientes (181.000 euros): Repsol (232.180 euros), Endesa (240.000 euros), Banco Santander (274.560 euros), Inditex (287.500 euros), BBVA (338.630 euros) e Iberdrola (351.640 euros).

Un total de cinco consejeros independientes, en 4 sociedades, tuvieron una retribución superior a 500.000 euros. Estas sociedades son Banco Santander, Iberdrola, IAG y Telefónica.

### 3.1 BUEN GOBIERNO



Por el contrario, las empresas cuya **remuneración media se queda más lejos de alcanzar los 181.000 euros de media del Ibex35** son Bankia, Meliá Hoteles, Siemens Gamesa, Acerinox, Mediaset, y Aena. En el caso de Aena, sus consejeros independientes cuentan con la remuneración media más baja de todo el Ibex35. Esta alcanza los 9.285 euros. Los 6 consejeros independientes de Aena perciben entre 3.000 y 12.000 euros anuales.

En este sentido, **solamente 2** empresas (**Aena y Bankia**) indican el establecimiento de límites concretos en la remuneración que pueden percibir sus consejeros independientes.

2 empresas (Aena y Bankia) indican el establecimiento de límites concretos en la remuneración que pueden percibir sus consejeros independientes



**BUENA PRÁCTICA:** Bankia establece que “el importe anual de la remuneración total de los consejeros en su condición de tales no puede superar el límite de 100.000 euros, y que la remuneración fija anual de los consejeros ejecutivos no puede superar el importe de 500.000 euros. La retribución variable de estos consejeros no puede superar el 60 por 100 de la retribución fija bruta 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

Precisamente para preservar la independencia durante todo el mandato, será necesario que la sociedad permita y facilite al consejero “adquirir la experiencia necesaria”<sup>21</sup>. Por lo que entendemos que la sociedad debe contemplar la formación de estos, tanto mediante programas impartidos al inicio de su mandato, como en momentos posteriores<sup>22</sup>. De esta manera, a la previa independencia y a la cualificación que presentaba el consejero en el momento del nombramiento, se sumará la formación específica que deberá recibir en el ejercicio de su cargo<sup>23</sup>.

Además, el Consejo de Administración debe asegurarse de que los consejeros independientes reciben información suficiente, no sólo en el contenido, sino también en cuanto a la antelación

<sup>21</sup> Apartado 10 Recomendación europea 2005.

<sup>22</sup> Apartado 11.3. recomendación europea 2005

<sup>23</sup> Supra nota 9, p. 74.

### 3.1 BUEN GOBIERNO



con la que se facilita con respecto a la reunión en que deba de tomarse el acuerdo correspondiente<sup>24</sup>, tal y como además establece el Código de Buen Gobierno de la CNMV<sup>25</sup> se tiene que convertir en una práctica plenamente aceptada la que permite a los consejeros independientes recabar asesoramiento en relación con determinadas 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 de terceros, siendo de cargo de la sociedad el coste que de ello se derive<sup>26</sup>.

En relación con el primero de los asuntos, son **7** las empresas que aportan datos sobre la formación recibida por parte de los Consejeros, aunque en términos generales esta es muy genérica, siendo poco clara respecto al número de horas de formación, o en relación con las materias recibidas. Estas 7 empresas son Arcelormittal, Iberdrola, Banco Sabadell, Banco Santander, BBVA, Cellnex e IAG.

7 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.



**BUENA PRÁCTICA:** **Arcelormittal** indica que sus consejeros han recibido formación en salud y seguridad, mercado de productos básicos, recursos humanos, relaciones de inversión, contabilidad, economía global, cambios en estándares de gobierno corporativo, obligaciones de los consejeros, y comentarios de accionistas.



**BUENA PRÁCTICA:** **IAG** informa de que, en 2017, el Consejo de Administración celebró sesiones informativas específicas sobre cuestiones relevantes, como las negociaciones en curso sobre la salida del Reino Unido de la Unión Europea, el cambio climático y cuestiones medioambientales, y temas generales sobre Responsabilidad Social Corporativa, incluido el impacto del Reglamento 261 de la Unión Europea



**MALA PRÁCTICA:** **La mayoría de las empresas** incluyen en sus documentos corporativos la posibilidad o el compromiso de impartir formación a sus consejeros, pero no completan la información con el detalle de la formación realmente realizada en el ejercicio.

<sup>24</sup> Supra nota 9, p. 93

<sup>25</sup> Recomendación 25

<sup>26</sup> Supra nota 9, p. 93

## 3.1 BUEN GOBIERNO



Respecto al segundo, el tiempo con el que cuentan los consejeros para preparar las sesiones desde su convocatoria es clave también para garantizar la independencia y conocer si cuentan con el tiempo suficiente para analizar la información, investigar y preparar las sesiones. **Destacan 15 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 temas tratados en las sesiones del consejo.**

Se entiende en este sentido 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 tratan.



**BUENA PRÁCTICA:** Solamente **Siemens-Gamesa** supera ese plazo de los 5 días estableciendo una antelación mínima de 6 días, y 3 en casos extraordinarios. En el caso de Cellnex, a pesar de que el plazo fijado es de al menos 48 horas, la empresa informa de que "la información remitida a los consejeros durante el ejercicio 2017 se ha enviado a los consejeros generalmente con una semana previa de anticipación a las reuniones"



Son 5 las que establecen un plazo de envío de la información con 5 días de antelación. Se trata de **Técnicas Reunidas**, **Banco Sabadell**, **Merlin Properties**, **DIA** y **Mediaset**.



**MALA PRÁCTICA:** Existe una clara diferencia entre la Información aportada por **Abertis** en 2016 respecto a este aspecto y la aportada en este ejercicio, así mientras en 2016 la empresa en su Informe de Gobierno Corporativo establecía que "*El procedimiento para que los consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente, consiste fundamentalmente en remitir la documentación la semana anterior a la celebración del Consejo y atender, en su caso, cualquier demanda de información adicional*", en 2017 en el mismo apartado del mismo informe explica "*El procedimiento para que los consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente, consiste fundamentalmente en remitir la documentación con antelación a la celebración del Consejo y atender, en su caso, cualquier demanda de información adicional*".



**Inditex** establece un plazo de 3 días, sin embargo, informa de que precisamente este ha sido uno de los temas resaltados en la evaluación anual del Consejo, acordándose una mayor anticipación en el envío a los consejeros del material necesario para la preparación de las reuniones del Consejo y de las Comisiones.

### 3.1 BUEN GOBIERNO



En relación con el recurso al asesoramiento externo por parte de los consejeros independientes, todas las empresas incluyen esta posibilidad en sus documentos corporativos, si bien, únicamente 1 empresa informa sobre el recurso a esta prerrogativa durante el ejercicio analizado, y únicamente otra informa explícitamente de no haber solicitado este tipo de servicios durante el ejercicio, es el caso de Acciona.



**BUENA PRÁCTICA:** **Viscofan** afirma haber recurrido a expertos externos para la revisión de la nueva política de remuneraciones antes de presentarla al Consejo y someterla a la JGA.

#### **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 LSC<sup>27</sup> 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 mayoría<sup>28</sup>. En algunas jurisdicciones se le otorgan derechos especiales de voto a los accionistas minoritarios a través de diferentes sistemas.<sup>29</sup>

Igual que ocurría en años anteriores, el análisis refleja que entre las empresas del IBEX 35 **no se ha encontrado ninguna que vaya más allá de lo establecido en la LSC** y que 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.

---

<sup>27</sup> Art. 529 decies

<sup>28</sup> Ver supra nota 2, p. 19

<sup>29</sup> Polonia, Austria, y el art. 147-ter of Consolidated Financial Services Act italiano. Ver supra nota 2, p. 19



## 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 empresa<sup>30</sup>. De manera similar a los gastos de tipo especial enumerados en la sección anterior, los conflictos de intereses no necesariamente derivan en consecuencias negativas para la empresa. Sin embargo, sí representan un riesgo se privilegian los intereses privados por encima de los intereses de la organización. Tal y como establece Transparencia Internacional, debemos entender por conflictos de interés cualquier “Situación en la que una persona o la entidad en la que esta 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”<sup>31</sup>. Así lo establecen por ejemplo las Líneas Directrices de la OCDE sobre la gestión de los conflictos de intereses en el servicio público<sup>32</sup>, 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 ellos, así como una definición clara, así como una inserción de las posibles fuentes de los conflictos de interés. Por ejemplo, y tal y como establece el UNODOC, pueden derivarse conflictos de interés de los nombramientos externos, las inversiones financieras, el empleo de familiares, la contratación de funcionarios público, etc.<sup>33</sup>.

---

<sup>30</sup> Supra nota 7

<sup>31</sup> Supra nota 10, p. 11

<sup>32</sup> <http://www.oecd.org/governance/ethics/39691164.pdf>

<sup>33</sup> Supra nota 7

### 3.1 BUEN GOBIERNO



La dimensión “Conflictos de interés dentro del Consejo” incluye el análisis de un total de 12 indicadores. A continuación, se expondrán las principales conclusiones de una selección Se indicadores:

**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 establecen algún tipo de procedimiento en relación con la abstención de los consejeros en caso de conflicto de intereses, la información en cuanto al alcance es desigual. En 18 de las 35 empresas excluyen el deber de abstención en las deliberaciones, en la decisión y en la ejecución a las decisiones sobre su propio nombramiento o cese.



**MALA PRÁCTICA:** **Acciona** establece el deber de abstención en las deliberaciones, en la decisión y en la ejecución de las operaciones respecto de las cuales tenga un conflicto de intereses directo o indirecto, excluyendo las decisiones sobre su propio nombramiento o cese.

Solamente **3 empresas informan de los casos de abstención o asistencia de consejeros por conflicto de intereses.**



**BUENA PRÁCTICA:** **Caixabank** detalla la abstención de los consejeros (8 consejeros en total) de las reuniones detallando los motivos que han provocado esa abstención (financiación de persona vinculada, retribuciones, nombramientos, sociedades vinculadas...).

### BG.10. Información sobre operaciones vinculadas

La Directiva (UE) 2017/828<sup>34</sup> 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.

**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.**

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

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

<sup>34</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32017L0828>

## 3.1 BUEN GOBIERNO



**BUENA PRÁCTICA:** **Bankinter** informa con claridad y sin condiciones que todo tipo de operaciones de financiación deberán ser autorizadas o ratificadas por el Consejo de Administración o, en caso de urgencia, por la Comisión Ejecutiva, Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, Comisión del Consejo que tuviere delegada dicha facultad o persona o personas en quienes el Consejo o la Comisión competente hayan delegado dicha facultad, sin perjuicio de la aprobación definitiva del Consejo cuando proceda. El acuerdo se adoptará con la abstención del Consejero interesado. Bankinter publica el importe de la financiación a los consejeros de forma nominal en el informe de Buen Gobierno.



**MALA PRÁCTICA:** **BBVA** en el artículo 8 del Reglamento del Consejo de Administración establece que la aprobación de las operaciones de la Sociedad o sociedades de su Grupo con consejeros cuya aprobación corresponda al Consejo de Administración, será otorgada, en su caso, previo informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Sólo se exceptuarán de esta aprobación las operaciones que reúnan simultáneamente las tres características siguientes: Que se realicen en virtud de contratos cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa a un elevado número de clientes; que se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio de que se trate; y que su cuantía no supere el uno por ciento de los ingresos anuales de la Sociedad. El 1% del total de activos de BBVA es una cifra muy considerable de euros.



**MALA PRÁCTICA:** **Banco Santander** afirma que "En lo que afecta a 2017, y hasta la fecha de publicación de este Informe, la comisión de auditoría, en el ejercicio de su función, ha considerado que ningún miembro del consejo de administración, ninguna persona representada por un consejero, ninguna sociedad donde dichas personas sean consejeros, miembros de la alta dirección o accionistas significativos, personas con las que tengan acción concertada o que actúen a través de personas interpuestas en las mismas, han realizado con el Banco, hasta donde este conoce, transacciones relevantes o en condiciones no habituales de mercado", sin embargo no concreta qué considera transacción relevante ni condiciones habituales de mercado.

### 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 mandato de los consejeros en el número de años conlleva un mayor control por parte de los accionistas a través de su participación en las juntas generales de accionistas y un menor riesgo de incurrir en conflicto de intereses o dejadez de sus competencias. Del total de empresas analizadas, **12 empresas establecen un periodo de elección de los consejeros inferior a 4 años. 10 de ellas establecen periodos de 3 años, una de ellas dos años (Merlin Properties) y una un año (IAG).**

12 empresas establecen un periodo de elección de los consejeros inferior a 4 años. 10 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.

En el pasado las cuantiosas cláusulas de blindaje de altos directivos generaban casos en los que los accionistas se convierten en cautivos de estos directivos 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”<sup>35</sup>.

Tras el estallido de la crisis financiera, la Comisión europea recomienda que las indemnizaciones no deben superar la cantidad equivalente a dos anualidades de sueldo fijo para no representen una recompensa del fracaso. La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) en el Código de Buen Gobierno de 2015 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 22 empresas (63%) limitan a un máximo de 2 años de salario las indemnizaciones a Consejeros y altos directivos.**



**BUENA PRÁCTICA:** **REC** limita la indemnización al equivalente al salario de un año (100% de fijo y variable), siempre que no exista una conducta dolosa o gravemente negligente del consejero delegado en el ejercicio de sus funciones.



**MALA PRÁCTICA:** El Presidente Ejecutivo de **Telefónica**, José María Álvarez-Pallete López y el Consejero Delegado, mantienen 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. Para los altos directivos son tres anualidades. El sueldo de Álvarez Pallete en 2017 ascendió a 5,3 millones de euros lo que supondría en caso de despido una indemnización de 21,2 millones de euros.

<sup>35</sup> [¿Es razonable la pensión estratosférica con la que Francisco González se despide del BBVA?](#)

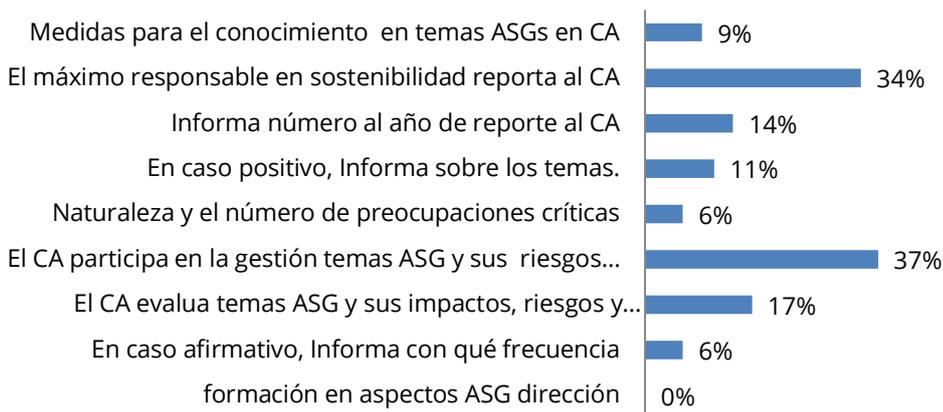


### 1.3 Liderazgo, estrategia y sostenibilidad

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 y que 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 añade que la necesidad de implicar a los accionistas, a los trabajadores y otros grupos de interés en el gobierno corporativo como uno de los instrumentos que pueden contribuir a mejorar el rendimiento financiero y no financiero de esas sociedades, también por lo que se refiere a factores medioambientales, sociales y de gestión, en particular como los que se mencionan en los Principios de Inversión Responsable que las Naciones Unidas sostienen. Además, una mayor implicación por parte de todos los interesados, en particular los trabajadores, en el gobierno corporativo 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

**Gráfico 3.1.5: Nivel de cumplimiento indicadores gestión sostenible en el Consejo de Administración (CA)**



Fuente: Elaboración propia

### 3.1 BUEN GOBIERNO



#### 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 operaciones económicamente rentables y las socialmente responsables. Las crisis y las quiebras tienen su origen, en ocasiones, en comportamientos profesionalmente incompetentes, pero con más frecuencia en actitudes socialmente irresponsables<sup>36</sup>.

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 apartado hay 13 empresas que informan, aunque de manera dispar y con un bajo grado de detalle.



**BUENA PRÁCTICA:** **Iberdrola** informa que "El Consejo de Administración de Iberdrola dispone de la estructura que se describe en el apartado 102-18 del presente informe, siendo sus comisiones consultivas las que realizan las labores de supervisión de la gestión del desempeño económico, social y ambiental de la compañía. El alcance de dichas labores incluye tanto la supervisión de los riesgos y oportunidades que generan las actividades del grupo, como el cumplimiento de los principios, códigos y estándares internacionales correspondiente a las tareas de responsabilidad"



**MALA PRÁCTICA:** **Acerinox** en la Política de gestión de riesgos incluye los riesgos operacionales (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 se puede extraer que la empresa vincula los impactos económicos, sociales y medioambientales con la posibilidad de pérdida económica con el riesgo y daño que pueda ocasionar en las comunidades.

<sup>36</sup> <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



Del total de empresas analizadas **solamente 5 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**. 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.

5 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:** **Iberdrola** tiene una comisión de responsabilidad social dentro del consejo de administración. Esta comisión está conformada por tres consejeros independientes. Informa que se ha reunido en 8 ocasiones, de la formación recibida, de las comparecencias por especialidades y de los temas claves abordados en 2017. En 2017 ha actualizado la identificación de riesgos de sostenibilidad emergentes con impacto a medio y largo plazo relacionados con alguna de las dimensiones que componen la sostenibilidad.



**REC** se compromete en su reglamento a hacer seguimiento de la estrategia y prácticas de la Sociedad en materia de Sostenibilidad y evaluar periódicamente los avances y resultados obtenidos y el grado de cumplimiento sin embargo no facilita información más detallada sobre el proceso de evaluación.

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 doce las empresas** (Acciona; Ferrovial; Enagás; GNF; Iberdrola; Banco Santander; Bankia; Bankinter; BBVA; Caixabank; Mapfre; IAG) **que presentan información con relación a sí el máximo responsable en sostenibilidad reporta al consejo**. De esas doce, cinco empresas informan de la periodicidad con la que reporta y cuatro de ellas informan sobre los temas tratados (Acciona; Ferrovial; Enagás y Bankia).

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

### 3.1 BUEN GOBIERNO



**BUENA PRÁCTICA:** **Bankia** en el Informe de la comisión de nombramientos y retribuciones informa que se han mantenido dos reuniones con la dirección en responsabilidad social e informa de los temas tratados en las reuniones.



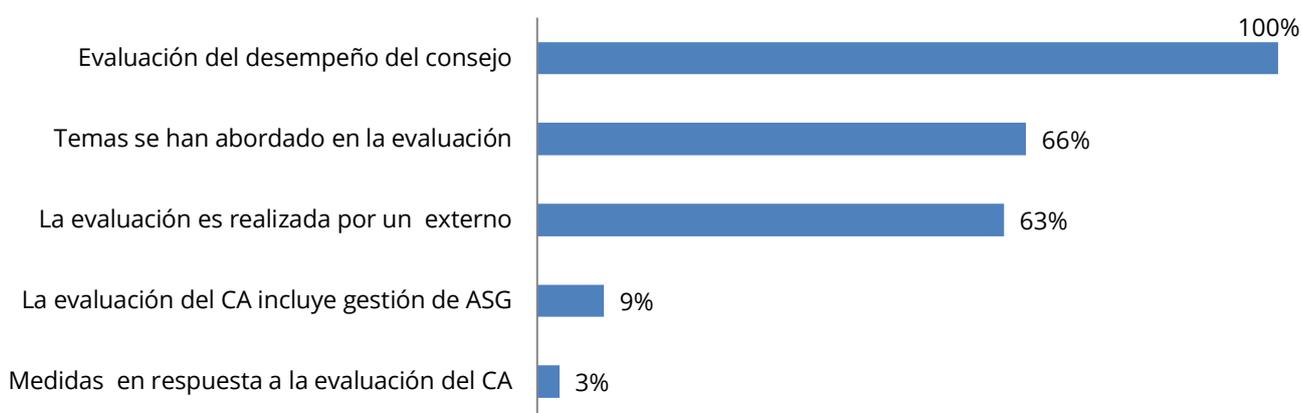
**BUENA PRÁCTICA:** **Enagás** expone que en 2017 se han tratado los siguientes asuntos críticos en el Consejo: Modelo, norma y política de cumplimiento, modelo de prevención de delitos; Reflexión estratégica 2017-2020 en línea con la visión a largo plazo de la compañía; Actualización de la política fiscal, adhesión al Código de Buenas Prácticas Fiscales e inclusión en el Foro de Grandes Empresas; Seguimiento de las contribuciones de la compañía en acción social y voluntariado corporativo; Directrices corporativas en materia de diversidad; Directrices de movilidad sostenible Estrategia de compensación de emisiones

#### **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 gestión<sup>37</sup>.

Las 35 empresas analizadas informan que han realizado evaluaciones al funcionamiento del consejo de administración durante 2017 de las cuales 23 especifican en mayor o menor grado qué temas se han abordado en esa evaluación Y 22 afirman que hacen uso de un experto ajeno a la empresa.

**Gráfico 3.1.6 Nivel de cumplimiento indicadores sobre evaluación del Consejo de Administración (CA) en gestión de riesgos ASG**



Fuente: Elaboración propia

<sup>37</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32017L0828>

## 3.1 BUEN GOBIERNO



**BUENA PRÁCTICA:** **REC** informa de las siguientes propuestas de mejora fruto de la evaluación: Incrementar la diversidad de género; Ampliar la diversidad de conocimientos y experiencias de los consejeros independientes en el ámbito internacional en línea con lo establecido en el Plan Estratégico; Formalizar un Plan de incorporación para nuevos consejeros; Compromiso de mejora continua y permanente revisión de las prácticas de buen gobierno asumidas; Propuestas de mejora a instancia del consultor externo; La experiencia y los conocimientos de los futuros consejeros externos deberán estar en línea con el Plan Estratégico; Ampliar la diversidad de consejeros independientes con experiencia en el sector de infraestructuras; Reforzar el asesoramiento externo especializado en el proceso de revisión del Plan Estratégico del Grupo continua y permanente revisión de las prácticas de buen gobierno asumidas.



**MALA PRÁCTICA:** **Mediaset** no especifica los temas de la evaluación. Se limita a afirmar que "se ha sometido a evaluación hasta un total de 12 puntos diferentes relacionados con su funcionamiento."

Solamente **3 empresas (Iberdrola, REC y telefónica)** informan 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.

3 empresas informan 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 entre los temas "La medición de la contribución social del Grupo, a través del Informe de impacto económico, social y ambiental del Grupo Iberdrola en el Mundo, elaborado por un asesor externo; Actualización de la Política de relaciones con los Grupos de interés y la Política de respeto de los derechos humanos; Publicación por primera vez de la Memoria de actividades del Consejo y de sus comisiones."

### 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, 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...

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 también para que sirvan como instrumento para conseguir 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 toma de riesgos que han derivado que, en el caso del sector financiero, aunque no el único, los Estados han tenido que acudir al rescate de las empresas. En consecuencia, la UE adoptó una serie de medidas orientadas a mejorar la regulación y la estabilidad de sus instituciones financieras, aprobando en el 2013 el “paquete” CRD IV y compuesto por una Directiva<sup>38</sup> y un Reglamento<sup>39</sup>. 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...

<sup>38</sup> [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.

<sup>39</sup> [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



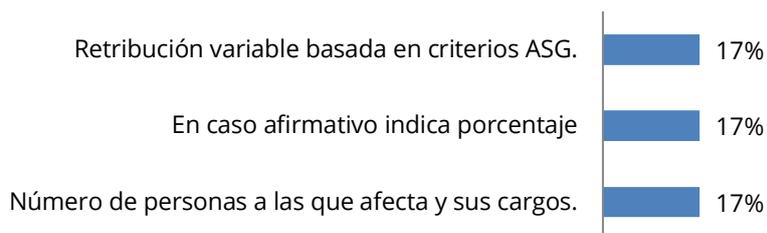
La mayoría de las empresas analizadas no contemplan aspectos no financieros en sus sistemas de retribución variable, por lo que el estímulo a la consecución de objetivos no financieros (sociales y ambientales) se ve sensiblemente mermada.

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**

Son seis las empresas que mencionan contar con objetivos ESG en sus sistemas de retribución variable: Acciona, Ferrovial, Enagás, Gas Natural, Iberdrola, REC y Repsol. Sin embargo, la manera de informar es muy dispar. Acciona, Gas Natural Fenosa y Repsol especifican qué porcentaje de la retribución variable tiene en consideración aspectos sociales y medioambientales. En el caso de Acciona liga el 3,5% de la retribución variable a la consecución de objetivos ligados a la sostenibilidad, Enagás el 20%, Gas Natural el 20% a la consecución de objetivos de calidad, seguridad y medioambiente y Repsol el 10%.

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

**Gráfico 3.1.7 Nivel de cumplimiento indicadores retribución variable objetivos ASG**



Fuente: Elaboración propia

## 3.1 BUEN GOBIERNO



**MALA PRÁCTICA:** **Viscofan** establece que “la determinación de la retribución variable se hará en base a una combinación de parámetros basados en la consecución de objetivos de Grupo ligados a los resultados y la evolución del valor de la acción, así como al desempeño personal”.



**BBVA** en el documento 'Política Retributiva del Colectivo Identificado de BBVA' se dice que el "colectivo identificado", que engloba a la alta dirección, cuenta con una retribución variable ", basada en una gestión eficaz de los riesgos y vinculada al grado de consecución de objetivos tanto financieros como no financieros previamente establecidos, que tienen en cuenta los riesgos asumidos actuales y futuros y los intereses a largo plazo de la Entidad". El documento, aunque hace referencia a objetivos no financieros, no especifica cuáles son éstos



**MALA PRÁCTICA:** **Mediaset** establece que los criterios considerados en las retribuciones variables son únicamente de contenido económico relacionados principalmente con la generación de valor y rentabilidad al accionista. La Sociedad no considera a día de hoy necesario incluir otros parámetros para el cálculo de los componentes variables de las retribuciones.



**BUENA PRÁCTICA:** **Enagás** establece que la retribución variable en 2017 vinculada a objetivos ASG "de todos los profesionales de Enagás, incluyendo el Presidente y al Consejero Delegado" Sostenibilidad y eficiencia energética en la operación. Señala objetivos concretos: Posicionamiento de Enagás ante inversores socialmente responsables (ISR); Sostenibilidad en la cadena de suministro; Plan Estratégico de Recursos y Digitalización.

### 1.3.2 Memoria de sostenibilidad

#### **BG.15. Es el Consejo de Administración el encargado de aprobar el informe de sostenibilidad**

De las empresas analizadas, **13 empresas (37,14%) informan que es el Consejo de Administración el encargado de aprobar el informe de sostenibilidad**. Este aspecto es relevante porque además de conllevar responsabilidad de los consejeros sobre el contenido expresado en el informe implica la necesidad de un conocimiento sobre los temas tratados en el informe por parte de estos.



#### BG.16. El informe de sostenibilidad se somete a aprobación a la Junta General de Accionistas

La información no financiera, de conformidad con lo establecido en la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y al Real Decreto-Ley 18/2017, por el que se modifican 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 debe incorporarse en el informe de gestión que se somete a la aprobación de la Junta General de Accionistas. **De las 35 empresas analizadas solamente 1 empresa (2,85%) somete el informe de responsabilidad social a aprobación por la Junta General de Accionistas** como punto separado del orden del día. La mayor parte de las empresas incluyen un apartado de información no relevante en el informe de gestión siendo la excepción aquellas que presentan el informe de sostenibilidad como anexo al informe de gestión.

Solamente 1 empresa somete el informe de responsabilidad social a aprobación por la Junta General de Accionistas como punto separado del orden del día



**BUENA PRÁCTICA:** **Indra** incorpora el Informe de Responsabilidad Social Corporativa como anexo del Informe de Gestión y, por lo tanto, se somete a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que el Informe de Gestión, habiendo sido formulado por el Consejo de Administración junto con el Informe de Gestión en su sesión de 19 de marzo de 2018.



**MALA PRÁCTICA:** **ACS** somete a aprobación de la Junta General las cuentas anuales y el informe de gestión. Este informe incluye un anexo -9.3.3.- que incluye unas tablas con algunos indicadores GRI y su porcentaje de cumplimiento. Información insuficiente tanto cualitativa como cuantitativamente



**BUENA PRÁCTICA:** **Acciona** somete la Memoria de sostenibilidad que es equivalente al informe sobre la política de responsabilidad social corporativa a aprobación de la junta general como punto específico del orden del día.



**MALA PRÁCTICA:** **Viscofan** somete a aprobación de la Junta General de Accionistas el informe de gestión que contiene información no financiera, pero el grueso de la información no financiera está en un informe separado que no aprueba la Junta

### 3.1 BUEN GOBIERNO



Por otro lado, al menos 24 empresas presentan información distinta en el informe de gestión y en la memoria de responsabilidad social o informe de sostenibilidad. En la mayor parte de los casos la información contenida en el informe de gestión es mucho menor a la contenida en otros documentos elaborados por la empresa, como el informe de sostenibilidad o el informe integrado.

Al menos 24 empresas presentan información distinta en el informe de gestión y en la memoria de responsabilidad social o informe de sostenibilidad.

#### BG.17. El informe de responsabilidad social o de sostenibilidad cuenta con una verificación externa

De las 35 empresas analizadas 32 presentan un informe de verificación externa. No obstante, el nivel de aseguramiento en la práctica totalidad de las empresas es limitado en relación a trazabilidad y veracidad de la información como se especifica en los propios informes de verificación y alcanza a un conjunto limitado de indicadores. En los informes realizados por las empresas consultoras nos encontramos con frases como: “Encargo de aseguramiento limitado” (KPMG, informe Grifols).

32 empresas cuentan con informes de verificación. En 28 casos la verificación no se corresponde con las conclusiones de este informe.



**MALA PRÁCTICA** **Arcelormittal** limita la verificación con alcance limitado a un conjunto reducido de indicadores medioambientales: “En 2017 pedimos a nuestros auditores de grupo, Deloitte, que ofrecieran una garantía limitada sobre los siguientes indicadores de desempeño de sostenibilidad, de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría y Aseguramiento del International Standard on Assurance Engagements - Revised (ISAE3000 Revised) del Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento: Emisiones de CO<sub>2</sub>e por tonelada de acero; Emisiones totales de CO<sub>2</sub>e (acero y minería); Consumo de energía primaria (acero)”

Las relaciones con las empresas que realizan la verificación pueden estar sujetas a conflicto de intereses. En muchos casos la empresa que realiza la verificación es la misma que la que realiza la auditoría legal de cuentas. Sería interesante que las empresas describiesen la política y prácticas de la organización acerca de cómo solicitar la verificación externa del informe.

### 3.1 BUEN GOBIERNO



**MALA PRÁCTICA:** Ninguna de las empresas analizadas describe la política y las prácticas actuales de la organización acerca de cómo solicitar la verificación externa del informe. **Hay 7 empresas que encargan a la misma empresa la verificación de la información no financiera** y la auditoría legal de cuentas, sin embargo, en los informes de auditoría se limitan a hacer mención de que la información no financiera ha sido incluida en el informe de gestión sin entrar a valorar la veracidad de la información.

En 28 casos de las 32 empresas que realizan la verificación del índice de contenidos de GRI no se corresponde con las conclusiones del presente análisis. Este aspecto denota graves carencias y laxitud, sin entrar a valorar si se han producido irregularidades, en las verificaciones realizadas. En muchos casos se hace referencia a textos genéricos que no se corresponden con los requerimientos cualitativos y cuantitativos del estándar GRI y que sin embargo aparecen como que la empresa cumple con el requerimiento de GRI.

**Se puede concluir que los informes actuales de verificación podrían no garantizar la precisión, materialidad, relevancia, comparabilidad y fiabilidad de la información facilitada por las empresas del Ibex 35 tal y como exige 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 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.

Se puede concluir que los informes actuales de verificación podrían no garantizar la precisión, materialidad, relevancia, comparabilidad y fiabilidad de la información facilitada por las empresas del Ibex 35 tal y como exige la Ley 11/2018

### 1.3.3 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**: 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 Hombres<sup>40</sup> y que posteriormente fue ampliada al horizonte 2016-2019<sup>41</sup>. 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 Directiva<sup>42</sup> 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 2017 la presencia de 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.<sup>43</sup>

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, no existe obligación alguna de establecerla, aunque 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 diversidad 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*

<sup>40</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:em0037&from=ES>

<sup>41</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/strategic\\_engagement\\_en\\_0.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/strategic_engagement_en_0.pdf)

<sup>42</sup> [COM \(2012\) 614](#)

<sup>43</sup> DG Justice and Consumers database on women and men in decision-making,

### 3.1 BUEN GOBIERNO



*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 de 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.

Por su parte el Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas (CBG) recoge igualmente la importancia de la diversidad en el consejo de administración. Recomienda<sup>44</sup> que las sociedades expliciten 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 recomienda que 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, si bien son de carácter voluntario, marcan las mejores prácticas de gobierno corporativo.

En la última edición de este informe se indica que el número de consejeras dentro de las compañías del IBEX35 en el 2017 fue de 105, representado el 22,9% del total del consejo (el dato de la CNMV es de 103 mujeres, representado un 22,78%).<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Recomendación 14. Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas. Febrero 2015

<sup>45</sup> 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 31 de diciembre de 2017 no estaba en el IBEX35 y no se ha considerado en el estudio del Observatorio de RSC.

### 3.1 BUEN GOBIERNO



En la siguiente tabla se observa que **solo 10 empresas cumplen** con el objetivo de contar al menos con un 30% de mujeres en el consejo de administración.

**Tabla 3.1.4. Porcentaje de mujeres en los Consejos de Administración de las empresas del IBEX 35**

EMPRESA	Porcentaje mujeres Consejo de Administración
Siemens-Gamesa	46,00%
Abertis	40,00%
Banco Santander	35,71%
Iberdrola	35,71%
Merlin Properties	33,33%
Red Eléctrica	33,33%
ArcelorMittal	33,00%
Grifols	30,77%
Bankinter	30,00%
DIA	30,00%
<b>30% de mujeres en el consejo ( Recomendación 14)</b>	
Caixabank	29,40%
Acciona	27,27%
Mapfre	27,00%
Aena	26,67%
Acerinox	26,66%
IAG	25,00%
BBVA	23,80%
Indra	23,07%
Enagás	23,00%
Mediaset	23,00%
Inditex	22,22%
Telefónica	21,50%
Banco de Sabadell	20,00%
Amadeus	18,18%
Meliá Hotels	18,00%
Endesa	18,00%
Gas Natural Fenosa	17,65%
ACS	16,16%
Ferrovial	16,16%
Repsol	12,50%
Bankia	10,00%
Inmobiliaria Colonial	10,00%
Viscofan	10,00%
Cellnex	10,00%
Técnicas Reunidas	7,69%

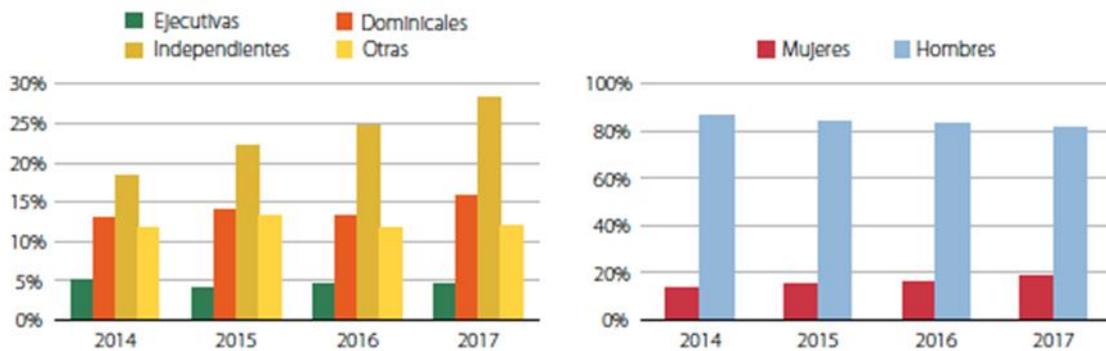
Fuente: elaboración propia

### 3.1 BUEN GOBIERNO



En los siguientes gráficos se muestra la evolución, para el periodo 2014-2017, de la presencia femenina en los consejos según la categoría de la consejera. Si bien el porcentaje de mujeres en los consejos se ha incrementado desde 2014 en 5,4 puntos porcentuales, situándose en el 18,9% en 2017 (16,6% en 2016), sigue destacando la desproporción entre consejeras independientes (28,2%) frente a consejeras ejecutivas (que se reduce ligeramente y se sitúa en el 4,5%).

**Gráfico 3.1.8. Porcentaje de consejeras por categoría: Ejecutivas, independientes, dominicales, otras**

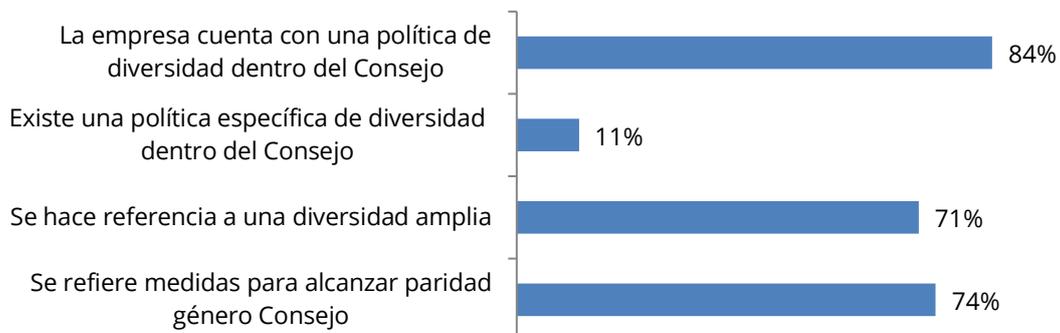


Fuente: CNMV, Informe 2017

**La puntuación obtenida por las empresas analizadas en materia de diversidad en el consejo tiene un promedio de 72,38 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 3.1.9. Nivel de cumplimiento de indicadores de diversidad**



Fuente: Elaboración propia

### BG.18. La empresa cuenta con una política de diversidad dentro del Consejo

**29** empresas del IBEX35 cuentan con políticas de selección de consejeros que incluyen cuestiones relativas a la diversidad.

De éstas, **4 empresas tenían aprobadas en 2017 políticas específicas de diversidad en el consejo**. Estas empresas son: ACS, IAG, Mediaset y Telefónica.



**MALA PRÁCTICA:** Hay 6 empresas: **Gas Natural Fenosa, REC, Grifols, Merlin Properties, Técnicas Reunidas y ArcelorMittal** en las que no hay evidencias de que hayan aprobado una política de selección de consejeros que incluya la cuestión de la diversidad.

### BG.19. La política comprende cuestiones como la formación y experiencia profesional, la edad, la discapacidad y el género

Además de contar con una política de selección de consejeros es importante saber si estas políticas cumplen con los requisitos de la recomendación 14 del Código de Buen Gobierno:

En concreto se recomienda que la sociedad explicita su compromiso con una composición diversa del consejo de administración, que incluya el proceso desde la selección de posibles candidatos.

De las 29 empresas que cuentan con políticas de selección de consejeros y/o políticas de diversidad en el consejo, **solo 25 empresas hacen referencia expresa a una diversidad amplia** teniendo en cuenta perfiles y características que favorezcan la diversidad de conocimientos, experiencias, y género tal como establece la recomendación 14.

## 3.1 BUEN GOBIERNO



**BUENA PRÁCTICA:** 4 empresas, **IAG, Mediaset, Telefónica e Iberdrola** mencionan en sus políticas de selección de consejeros, además de la diversidad de conocimientos, experiencias, y género, a otro tipo de diversidades, como edad, discapacidad, origen o nacionalidades.



**Acerinox** se refiere a la diversidad solo por conocimientos y género.



**MALA PRÁCTICA:** **Acciona** solo se refiere a diversidad de género.

### BG.20. 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

La recomendación 14 del Código de Buen Gobierno también propone que, dada la insuficiente presencia de mujeres en los consejos de administración, se recomienda que se incluyan objetivos concretos que favorezcan la incorporación de mujeres.

En concreto la recomendación 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.

En el ejercicio 2017, 25 empresas del IBEX 35 no alcanzan el 30% de mujeres en el consejo de administración y 12 empresas ni siquiera alcanzan un 20%.



**BUENA PRÁCTICA:** 10 empresas del IBEX 35, alcanzan el 30% de mujeres en el consejo de administración.

**Siemens Gamesa, Abertis, Banco Santander, Iberdrola, Merlin Properties, REC, ArcelorMittal y Grifols** superan el 30% de mujeres en el consejo y **DIA y Bankinter**, alcanzan el 30%.

26 empresas aseguran contar con medidas para procurar que el consejo de administración tenga una presencia equilibrada de hombres y mujeres, sin embargo, si nos atenemos al contenido de la recomendación 14, son **24 empresas** las que tienen incorporado en su política de selección de consejeros 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.

## 3.1 BUEN GOBIERNO



**BUENA PRÁCTICA:** **IAG** fomenta la consecución de una mayor igualdad de género a todos los niveles en el lugar de trabajo. Publica el objetivo para alcanzar al menos el 33% de mujeres en el Consejo a finales de 2020, también tiene el objetivo de alcanzar el 33% de mujeres en la alta dirección para 2025.



**ACS** no fija un objetivo claro. La política de diversidad establece ampliar la representación femenina en los órganos de administración y dirección en los próximos cinco años, tratando de equilibrar así la presencia de mujeres y hombres.



**Mediaset** no fija ningún objetivo de representación de mujeres en el consejo. La política de diversidad solo menciona que promoverá medidas necesarias para asegurar la igualdad de oportunidades y evitar cualquier discriminación en los procesos de selección, tanto de los miembros del Consejo de Administración, como de sus Comisiones delegadas, como del equipo humano de la Compañía y su Grupo.

En **9 empresas** no se ha encontrado evidencia de que se haya incorporado en la política de selección de consejeros el objetivo de que el número de consejeras represente al menos el 30% del total de miembros del consejo de administración para el año 2020. Estas empresas son: ArcelorMittal, Caixabank, Gas Natural Fenosa, Grifols, Merlin Properties, REC, Telefónica, Técnicas Reunidas y Viscofan.

Sin embargo, a pesar de no cumplir con la recomendación 14 del CBGC es destacable que ArcelorMittal, Caixabank, Grifols, Merlin Properties y REC superan el 30% de mujeres en el consejo de administración.



**Merlin Properties** no tiene una política de selección de consejeros. Indica en el informe de gobierno corporativo que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones sigue un criterio de selección de los candidatos al Consejo de Administración totalmente objetivo. Indica que no ha adoptado ninguna medida en especial porque la representación de mujeres es del 33%.



**Grifols.** No hay constancia de que cuente con una política de selección de consejeros. En Informe de Gobierno Corporativo indica que considera que en estos momentos no son necesarias adoptar medidas especiales puesto que el Consejo de Administración fundamenta sus propuestas de nombramiento de consejeros estrictamente en criterios de cualificación profesional (competencia, conocimientos y experiencia). Se considera que el número de consejeras (30,77% del total de miembros del consejo) es un número equilibrado



**MALA PRÁCTICA:** Las mujeres en el consejo de administración de **Técnicas Reunidas** representan el 7,69%. La empresa no dispone de una política de selección de consejeros y tampoco informa de promover medidas para fomentar la diversidad de género en el consejo. Remite a que sus procesos no adolecen de sesgos que obstaculicen la selección de personas del sexo menos representado.

### 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. Esta herramienta, relativamente reciente y no homogéneamente difundida en las culturas empresariales contemporáneas<sup>46</sup> 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”*. Para garantizar un proceso de denuncia completo, se pueden destacar cuatro características. El proceso tiene que ser: 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 ser una herramienta muy útil para conseguir la confianza de los trabajadores.

Al lado – y por consecuencia – de la creación de canales de delación internos se ha ido desarrollando, en tiempos recientes, el fenómeno del whistleblowing<sup>47</sup>. Esta expresión hace referencia 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 que suponga una amenaza para el interés público, así como la integridad y prestigio de la organización<sup>48</sup>. 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 denunciadores 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 considerado una de las principales herramientas para luchar contra la corrupción. Los *whistleblower* constituyen unos jugadores importantes a nivel nacional y global para detectar y prevenir la corrupción en el sector privado. Tienen un papel fundamental en exponer corrupción, fraude, mala gestión y otros crímenes que afectan o pueden afectar a la salud pública, la seguridad, la integridad financiera, los derechos humanos

---

<sup>46</sup> Ethics Global . (2016). *Ventajas de los canales de denuncias o líneas éticas*. Ethics Global Publishing.

<sup>47</sup> 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).

<sup>48</sup> Transparencia Internacional. (2013). *International principles for whistleblower legislation*. Bruselas: Transparencia Internacional.

### 3.1 BUEN GOBIERNO



y la ley<sup>49</sup>. Varios casos recientes han demostrado que estos actos ilícitos suelen ocurrir más a menudo en organizaciones que están cerradas y reservadas; es decir, las que tienen un menor nivel de transparencia. Esto sobresale de forma explícita en el reciente escándalo de los “papeles de Panamá”, una 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 tributaria tanto de representantes públicos como de personalidades de las finanzas y de los negocios<sup>50</sup>. El escaso nivel de transparencia y rendición de cuentas de las empresas implicadas – en particular, en relación con la declaración de activos off-shore – destaca el vínculo entre la debida diligencia corporativa en temas de transparencia y la efectiva ausencia de prácticas ilícitas en la gestión de la empresa.

En la revelación de estos casos, la protección de los denunciantes es esencial para promocionar y hasta facilitar una denuncia eficaz de los casos de corrupción, como también 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 delación<sup>51</sup>.

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, mientras que los sistemas de denuncia de irregularidades han sido considerados en menor medida por las instituciones.

**A nivel internacional**, 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. Las organizaciones internacionales han sido probablemente las que más han atendido esta cuestión, ocupándose de ella con especial intensidad en la última década, en la que han proliferado convenciones y protocolos junto a otros instrumentos de soft law, tanto a nivel internacional como —y sobre todo— a nivel regional. El Consejo de Europa reconoce la importancia fundamental de la denuncia de irregularidades para la prevención de delitos, como también de la transparencia empresarial<sup>52</sup>. Sin embargo, la OCDE (2016) reporta que, a nivel

---

<sup>49</sup> Ibid

<sup>50</sup> [Papeles de Panamá](#)

<sup>51</sup> OECD. (2011). *G20 Anti-Corruption Action Plan Protection of Whistleblowers*. Paris: OECD Publishing

<sup>52</sup> Consejo de Europa. (2014). *Protection of whistleblowers*. Bruselas: Consejo de Europa.

### 3.1 BUEN GOBIERNO



global, solamente 61% de las empresas cuentan con políticas internas sobre la protección de los *whistleblowers*<sup>53</sup>.

**Estados Unidos** probablemente sea el país más innovador con respecto a las leyes en temas de *whistleblowing*. Para combatir la corrupción y fraude, el Congreso ha desarrollado varios marcos legales para fomentar 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 a finales de los años '90, que implicaron a compañías como Enron, Worldcom, Adelphi y otras empresas del sector privado, fue establecido en 2002 el Sarbanes Oxley Act (SOX); entre las varias dimensiones incluidas, se destaca la creación de nuevas leyes sobre el *whistleblowing*. Estas fueron las primeras leyes que promulgaron medidas anti-represalia<sup>54</sup>.

**En Europa**, 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 una 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<sup>55</sup>. 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 datos<sup>56</sup>. En los casos donde sí hay protección, las disposiciones tienden a ser muy aisladas en los diferentes contextos nacionales. Algunos estados han regulado algún nivel de protección en las leyes anti-corrupción, otras en leyes de servicio público, y otras en leyes que tratan de trabajo o criminalidad, dejando unos vacíos legales significativos.

En general, la situación varía mucho de estado a estado adentro de la Unión Europea. La figura del *whistleblower* ya existe en países que sí tienen protección al denunciante como Bélgica, Francia, Noruega, Rumanía, Holanda o Reino Unido; y en Alemania, Suiza y Eslovenia está a punto de aprobarse. 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

---

<sup>53</sup> OECD. (2016). *Committing to Effective Whistleblower Protection*. Paris: OECD Publishing.

<sup>54</sup> Johnson, R. (2003). *Whistle-blowing: when it works - and why*. Boulder.

<sup>55</sup> Supra nota 8

<sup>56</sup> Salvador, A. (2017). *Canales de denuncias*. Madrid: GP Compliance.

### 3.1 BUEN GOBIERNO



denuncia aparecen expresamente mencionados<sup>57</sup>. 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.

Más recientemente, en abril de 2018, la Comisión Europea ha presentado una Propuesta de Directiva relativa a la protección de las personas que denuncien infracciones del Derecho de la Unión<sup>58</sup> y que se encuentra en periodo de debate en el Consejo de la Unión Europea. 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 o falsa. Un aspecto importante que recoge la directiva es que el ámbito de protección será de aplicación a informantes empleados tanto del sector público como del sector privado. Actualmente se encuentra en periodo debate.

En la actualidad, **España** no tiene una legislación específica en materia de protección de denunciantes. El ordenamiento jurídico no contempla *stricto sensu* la figura del *whistleblower*<sup>59</sup>. Sin embargo, en los últimos años se han dado algunos pasos en este sentido: el concepto de Gestión del Cumplimiento (SGC) surge en 2010 con la reforma del código penal, que desde entonces incorpora la responsabilidad penal de la empresa por los delitos cometidos por sus directivos y empleados. Dado que la ley solo pedía por las empresas un ambiguo “*debido control*”, fue reformada recientemente con la entrada en vigor en 2015 de la Ley Orgánica 1/2015. Además de establecer que “*las personas jurídicas pueden ser penalmente responsables si determinados delitos se cometen en nombre de la compañía, en su beneficio o por sus representantes legales*” (Jefatura del Estado, 2015), la ley, viene a establecer qué mecanismos internos de control tienen que implementar las empresas para eximirse de responsabilidad penal ante posibles irregularidades de sus directivos y trabajadores.

Uno de los mecanismos que contempla la nueva reforma es el denominado “canal de denuncias”, que busca facilitar que los trabajadores puedan denunciar internamente las irregularidades que puedan advertir<sup>60</sup>. Con respecto al tema de la confidencialidad, la Agencia Española de Protección de Datos (en contra del criterio de los demás países de la Unión Europea) tiene fijado que no caben denuncias anónimas; confidenciales sí, pero anónimas no. De este modo, la identidad del denunciante deberá tratarse con la debida confidencialidad, pero nunca de forma anónima. La alternativa que recientemente ha ofrecido la Agencia para conseguir ese anonimato es que las empresas encomienden la gestión del canal a un tercero

---

<sup>57</sup> Moreno, B. G. (2015). *Whistleblowing y canales institucionales de denuncia*. Valencia: UCLM.

<sup>58</sup> [Propuesta de DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, COM/2018/218 final](#)

<sup>59</sup> Ibid.

<sup>60</sup> Moreno, B. G. (2015). *Whistleblowing y canales institucionales de denuncia*. Valencia: UCLM.

### 3.1 BUEN GOBIERNO



externo, de manera que sea solamente ese tercero quien acceda a la identidad del denunciante, sin llegárselo a comunicar en ningún caso a la empresa.

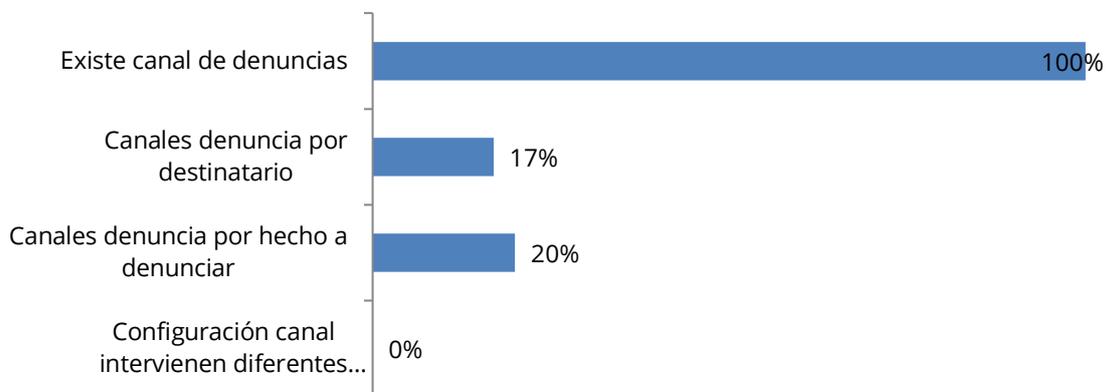
El 23 septiembre 2016, el Grupo Parlamentario Ciudadanos avanzó la Proposición de Ley Integral de Lucha contra la Corrupción y Protección de los Denunciantes. En línea con las regulaciones internacionales, este órgano garantiza a los denunciantes el derecho a la confidencialidad, a recibir información sobre la situación administrativa de su denuncia, al asesoramiento legal, a la indemnidad en su puesto de trabajo, y a recibir justa indemnización por los daños que pueda sufrir como consecuencia directa de su denuncia. En materia de transparencia destaca la cuarta disposición: esta tiene por objeto impulsar medidas que promuevan y refuercen la transparencia, suprimiendo todas las trabas al acceso de los ciudadanos a la información pública. En general, la propuesta pone énfasis en los derechos de los denunciantes, su protección frente a represalias y el procedimiento de denuncia ante una autoridad pública (Grupo Parlamentario Ciudadanos, 2016).

**La puntuación obtenida por las empresas analizadas con relación a los canales de denuncia tiene un promedio de 32,09 sobre 100 puntos posibles.**

El sector mejor posicionado es el de Petróleo y Energía (Endesa, Enagás, GNF, Iberdrola, REC y Repsol) con una valoración media de 43,59 puntos. El sector con menor puntuación es el de Bienes de Consumo (Grifols, Inditex y Viscofan) con una valoración media de 17,95 puntos sobre 100.

Dentro de canales de denuncia se han analizado un total de 14 indicadores. A continuación, se expone el nivel de cumplimiento y las conclusiones más relevantes relativas a los indicadores principales en relación con los canales de denuncia.

**Gráfico 3.1.10. Nivel de cumplimiento de canales de denuncia**



Fuente: Elaboración propia



### BG.21. 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 claramente 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.** Normalmente, el canal debe estar dirigido a todos los empleados de la organización, en cualquier nivel del organigrama organizacional, aunque hay empresas que lo amplían y lo ponen a disposición de otros grupos de interés.

**18 empresas cuentan con canales abiertos a otros grupos de interés.** En todos ellos se trata del mismo canal de denuncia para empleados y para otros grupos de interés. Estas son: Abertis, Acciona, ACS, ArcelorMittal, Banco Sabadell, BBVA, Bankia, DIA, Enagás, Endesa, Ferrovial, Gas Natural Fenosa, Grifols, Inditex, Indra, Merlin Properties, Siemens Gamesa y Técnicas Reunidas.

**6 empresas cuentan con canales de denuncias diferenciados en función del grupo de interés:** Acerinox, Banco Santander, Iberdrola, REC, Repsol y Telefónica.



**BUENA PRÁCTICA:** **Iberdrola** Informa que cuenta además del buzón ético para empleados de otros dos buzones éticos, uno para proveedores y otro para accionistas, ambos accesibles desde la web, uno en la sección de compras y el otro dentro del sistema interactivo habilitado para accionistas denominado "OLA – On Line Accionistas. La gestión de los tres buzones corresponde a la Unidad y Direcciones de Cumplimiento del grupo.



**BUENA PRÁCTICA:** **REC** cuenta con un Canal de denuncias del código ético. En la web de cada empresa habrá un canal de fácil visibilidad y acceso a través del cual y sin conocimiento de esta, se transmitirán por vía electrónica las denuncias al Gestor Ético. Asimismo, existe otra vía de entrada para denuncias, incumplimientos, consultas y sugerencias éticas a través del servicio DÍGAME, con el objeto de dar entrada a las solicitudes de los grupos de interés externos que no conozcan los canales antes explicados.



**MALA PRÁCTICA:** **11 empresas** tienen un canal de denuncias exclusivo para sus empleados. Estas son: **AENA, Amadeus, Bankinter, Caixabank, Cellnex, IAG, Inmobiliaria Colonial, MAPFRE, Mediaset, Melià y Viscofan**

### 3.1 BUEN GOBIERNO



También podemos establecer diferencias entre los canales de denuncia **en función del tipo de hecho a denunciar**. La mayoría de las empresas cuentan con un único canal en el que se pueden poner denuncias y reclamaciones relacionadas con todos los aspectos que recoge el código ético.

Sin embargo, hay **7 empresas que cuentan con canales de denuncia diferenciados en función del hecho a denunciar**: Estas empresas son: Acerinox, ArcelorMittal, Caixabank, REC, Repsol, Telefónica, MAPFRE (aunque 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.



**BUENA PRÁCTICA:** **Telefónica**. Tiene 2 canales: 1) Canal de Denuncias SOX: El contenido de las denuncias que se tramitan se refiere exclusivamente a asuntos relacionados con la información financiera-contable, controles internos sobre la misma, y/o cuestiones relativas a auditoría. 2) Canal de denuncias de Principios de Negocio Responsable: a través del mismo, los profesionales tienen la posibilidad de poner en conocimiento de la Compañía aquellos comportamientos, acciones o hechos que puedan constituir vulneraciones del Código Ético, y de las normas internas de la Compañía



**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 únicamente para empleados.



### BG.22. 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.

Los canales de denuncia en su aproximación conceptual surgen como sistemas corporativos internos a través de los cuales se canalizan denuncias y quejas de empleados sobre comportamiento, acciones o hechos cometidos por otros empleados de la compañía y que puedan constituir infracciones de las leyes, de la normativa interna y/o códigos éticos de la compañía. Para que estos canales cumplan con esta función, un elemento recomendable es que en su diseño y configuración se haya tenido en cuenta la participación de los propios trabajadores a través de los representantes sindicales.

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.



**Gas Natural Fenosa** informa sobre la composición de la comisión del código ético que supervisa el canal. Hay representantes de diferentes unidades entre ellas relaciones laborales.



**Gráfico 3.1.11. Nivel de cumplimiento de canales de denuncia**



Fuente: Elaboración propia

**BG.23. 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 cuentan con reglamentos específicos del canal de denuncia.

**25 empresas** garantizan que no se tomarán represalias hacia las personas que hayan denunciado a través de los canales habilitados.

Por el contrario, en **10 empresas** no se ha encontrado evidencias ni en los códigos de conducta ni en la información que aportan relativa al funcionamiento del canal de denuncias, una prohibición expresa que garantice que no se tomarán represalias.

Sin embargo, algunas de estas empresas, expresan un leve compromiso de que no se actuará contra los que comuniquen de *“buena fe”* pero no existe una prohibición firme que haga entender que se garantiza.

10 empresas del IBEX 35 no establecen de manera expresa la prohibición de represalias a empleados que denuncien irregularidades del código ético a través del canal de denuncia

## 3.1 BUEN GOBIERNO



**ACS** dice en el código ético que el Grupo tomará las medidas necesarias para evitar consecuencias adversas por efecto de las comunicaciones que los empleados realicen de buena fe según lo aquí dispuesto.



**Técnicas Reunidas** Dice en el código ético: El Grupo no adoptará ninguna medida, directa o indirecta, hacia quienes hubieran comunicado de buena fe una actuación en la que no hayan participado a través del Buzón del Código.



**IAG**. Si bien habla de "confidencialidad" y "gestión externa", no se menciona explícitamente la prohibición de represalias en ninguno de los documentos analizados.

### **BG.24. 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.

La acción de información y formación sobre el canal de denuncia se encuentra recogida por lo general en los códigos de conducta de las compañías sin embargo la información pública que aportan sobre esta cuestión en las memorias de sostenibilidad se refiere, normalmente, a que está contemplado por el código de conducta o se describen planes de formación de manera muy genérica sin entrar en los detalles de contenidos y número de horas.

**15 empresas** informan que realizan campañas informativas y formaciones sobre el código de conducta, pero no todas informan de manera específica sobre formación del funcionamiento del canal de denuncias. Estas empresas son: Abertis, Acciona, ACS, AENA, Bankia, BBVA, Caixabank, Cellnex, Endesa, Gas Natural Fenosa, Iberdrola, Melià, REC, Repsol y Telefónica.

### 3.1 BUEN GOBIERNO



De estas 15, solo se ha detectado **2 empresas que aporten información sobre planes de formación específicos sobre el canal de denuncia y de sus procedimientos:** Caixabank y AENA.

Solo 2 empresas del IBEX 35 informan sobre planes de formación específicos del canal de denuncias



**BUENA PRÁCTICA: Caixabank.** En el Informe anual de Gobierno Corporativo explica que el banco tiene un curso sobre el Código ético que hace referencia a los canales confidenciales de consultas y denuncias. El curso es de una hora y media. Asimismo, en el Informe de gestión se señala que "Durante el 2017 se han lanzado diversos cursos regulatorios y obligatorios para todos los empleados de la Entidad: Código Ético y Política de Anticorrupción, Reglamento Interno de Conducta, Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, Principios básicos de la venta de productos Estos cursos de formación han sido realizados y aprobados por más del 95% de los empleados de CaixaBank".



**BUENA PRÁCTICA: AENA.** Realiza 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 se limitan a aportan una información genérica sobre la realización de campañas informativas y formaciones sobre el código de conducta o se refieren a la información que contiene el código de conducta.



**Acciona.** Ha continuado con la comunicación y la formación acerca del Código de Conducta a nivel global, habiéndose formado a 6.213 personas a través del curso de formación online.



**Telefónica** afirma que en el año 2017 impartió formación en materia de Principios de Negocio Responsable al 90% de la plantilla, pero no especifica que haya realizado formación específica del Canal de Negocio responsable.



**ACS.** Indica que deberá informarse expresamente a los empleados y directivos del Grupo ACS tanto del Código de Conducta como de la existencia y funcionamiento del Canal Ético, quedando esta circunstancia incorporada a la relación contractual.



**MALA PRÁCTICA: Mediaset.** La única medida de información sobre el canal que se ha encontrado es que "se ha implementado un pop-up que recuerda cada 6 meses a todos los

### 3.1 BUEN GOBIERNO



empleados y colaboradores que trabajan en el entorno de Mediaset España, que tienen a su disposición una canal de denuncias."



**MALA PRÁCTICA:** **Técnicas Reunidas.** Informa de que el Buzón/Canal de Denuncias está a disposición de todos los empleados, pero no aporta información a si la empresa realiza formación específica sobre este mecanismo de denuncia ni sobre el código de conducta.

#### BG.25. Se informa del procedimiento de investigación y respuesta: Plazos, órgano instructor, órgano de decisión

**11 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. Estas empresas son: Abertis, Acciona, ACS, AENA, ArcelorMittal, Bankinter, Caixabank, Cellnex, Inditex, Indra y REC.

La información sobre el procedimiento del funcionamiento de los canales de denuncia se encuentra por lo general dentro de los códigos de conducta, como es el caso de AENA, Inditex, Bankinter, Acciona o REC. Sin embargo **5 empresas**, ACS, Cellnex, Inditex, Indra y ArcelorMittal, cuentan con documentos específicos relativos al Procedimiento de los canales de denuncia.



**BUENA PRÁCTICA:** **ArcelorMittal** cuenta con una Política sobre denuncias de situaciones ilegales dentro de la Empresa donde aporta información clara sobre todo el procedimiento de denuncia.



**BUENA PRÁCTICA:** **Inditex.** El Modelo de Compliance incluye un Procedimiento del Canal de Denuncias que establece las normas de funcionamiento y principales garantías que rigen todo el proceso relativo a la tramitación, instrucción y resolución de las denuncias reportadas a través del Canal de Denuncias y los expedientes tramitados por el Comité de Ética.



**BUENA PRÁCTICA:** **Cellnex** cuenta con un documento específico sobre el canal ético de denuncias. En dicho documento se explica quién recibe la comunicación, la custodia de los datos y el plazo de respuesta.

Otro elemento importante es la objetividad y transparencia del canal de denuncias. Para que este mecanismo sea confiable es imprescindible asegurar la objetividad y transparencia en la investigación y en la resolución de las denuncias. Por este motivo es recomendable que exista

### 3.1 BUEN GOBIERNO



una separación orgánica entre las personas encargadas de la investigación (el instructor del procedimiento) y las personas encargadas de la resolución de la denuncia.

**Solo 6 empresas aportan información relativa a quién instruye la investigación de la denuncia y quién es el órgano que se encarga de la resolución de la misma.** Estas empresas son: Abertis, Acciona, AENA, ArcelorMittal, Bankinter y Caixabank



**BUENA PRÁCTICA: Caixabank.** El área de Cumplimiento Normativo atiende las consultas planteadas. Además, dirige la investigación de las denuncias, que pueden requerir la participación de otras áreas de la entidad. Posteriormente, un órgano colegiado resuelve las comunicaciones basándose en el resultado de la investigación realizada.



**BUENA PRÁCTICA: AENA.** El Canal de Denuncias está gestionado por el Comité Gestor. Este comité (5 miembros en representación de diferentes direcciones de la empresa) evalúa las denuncias recibidas, decidiendo si reúnen las condiciones para ser aceptadas a trámite; y encomendando a la Dirección más apropiada de entre sus integrantes la investigación de la denuncia. El Comité da seguimiento y concluye sobre las denuncias presentadas, sobre la base de la información aportada por la Dirección que haya llevado a cabo la investigación.

En el resto de las empresas, o 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: Iberdrola** indica que todo lo tramita la Unidad de Cumplimiento.



**MALA PRÁCTICA: En MAPFRE** se indica que el Comité Ético, conocerá y resolverá las denuncias.



**BBVA.** Dice que el departamento de Cumplimiento tramita las denuncias y que "El resultado de las actuaciones de comprobación será comunicado a las áreas que hayan de aplicar las medidas de mitigación o corrección que correspondan, además de al denunciado y al denunciante, cuando proceda", pero no se sabe quién comunica el resultado de la investigación.

### BG.26. 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.

En nuestro **análisis 7 empresas disponen de canales de denuncia gestionados por un tercero externo independiente**. Estas empresas son: Abertis, ArcelorMittal, Bankia, Endesa, Grifols, IAG y Repsol.

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



**BUENA PRÁCTICA:** Destacan especialmente **Abertis, Endesa y Repsol** por la claridad de estas webs con relación a todas las preguntas que se puede hacer un posible denunciante: información completa sobre todo el procedimiento de denuncias, de quien depende, quién lo gestiona, plazo de contestación.

### BG.27. Existe un régimen disciplinario ante incumplimientos

La eficacia del mecanismo de denuncia dependerá también de la existencia de un régimen disciplinario adecuado, no solo de las infracciones que se hayan corroborado a través de la investigación sino especialmente el incumplimiento de la obligación de informar a través de dicho mecanismo cuando se tenga conocimiento de conductas que infrinjan la ley y las normativas y códigos internos de la empresa.

**10 empresas** indican dentro de sus códigos éticos la obligación de informar cuando se tenga conocimiento de conductas que infrinjan la normativa interna y externa de la empresa. Estas empresas son: Acciona, Acerinox, Ferrovial, Bankia, Bankinter, Abertis, Mediaset, Cellnex, Repsol y Técnicas Reunidas.

Sin embargo, solo **2 empresas**, Abertis y Cellnex, indican de manera expresa que habrá consecuencias también para personas sujetas que, siendo conecedoras de incumplimientos, lo hayan permitido mediante acción u omisión.

### 3.1 BUEN GOBIERNO



**BUENA PRÁCTICA: Cellnex.** Indica expresamente en el código de conducta que las consecuencias del incumplimiento de esta norma y sus normas de desarrollo no afectarán únicamente al infractor sino también a toda aquella persona sujeta que, siendo conocedora de dicho incumplimiento, lo haya permitido mediante acción u omisión. Además, tiene un sistema disciplinario en el que indica que la determinación de la sanción y el procedimiento de imposición de cualquiera de las sanciones se ajustará a lo previsto en los Convenios Colectivos aplicables y/o en su defecto a lo previsto en el estatuto de los trabajadores.



**BUENA PRÁCTICA: Abertis.** Las consecuencias del incumplimiento de este Código ético, Reglamento del Código ético en España, y correspondientes códigos éticos locales no afectarán únicamente al infractor, sino también a toda aquella persona sujeta que mediante una acción u omisión haya permitido su incumplimiento.

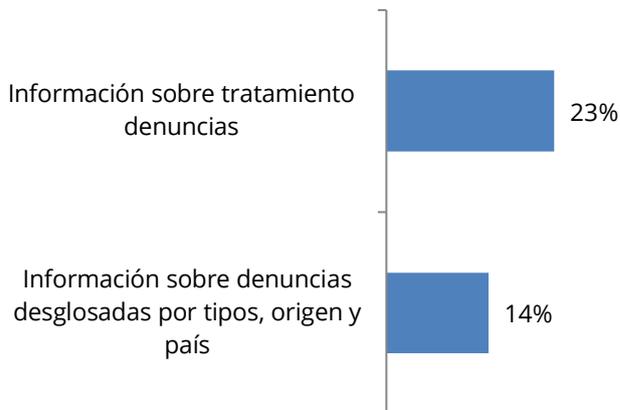
Con relación a si la empresa cuenta con un **régimen disciplinario en caso de incumplimiento de normativas y códigos internos de la empresa solo 3 empresas**, Acciona, Bankinter y Cellnex hacen referencia a sanciones ajustadas a lo previsto en los convenios colectivos aplicables. El resto de las que mencionan medidas disciplinarias no aportan ningún detalle sobre las mismas.



**Bankinter.** Según el Código Ético es una obligación el informar de incumplimientos y en el código ético también se dice que es responsabilidad de la comisión de ética el examinar los incumplimientos y en su caso aplicar las sanciones que corresponda de acuerdo con el régimen disciplinario previsto en el Convenio Colectivo de Banca y en el Estatuto siguiendo el procedimiento que se describe en el Anexo II del código (anexo que no está publicado).



**Gráfico 3.1.12. Nivel de cumplimiento de canales de denuncia**



Fuente: Elaboración propia

#### **BG.28. 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 concretos. Un aspecto igualmente importante es la rendición de cuentas sobre el funcionamiento del canal de denuncias, así como la información pública que la empresa aporta sobre el mismo. Por tanto, no es suficiente con indicar que se cuenta con un canal de denuncia, cómo se gestiona y de quién depende, sino que para considerarse un ejercicio de rendición de cuentas 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, **sólo 5 empresas** aportan información sobre el número de denuncias recibidas con desglose por tipologías, origen y país. Estas empresas son: ACS, Enagás, Endesa, Gas Natural Fenosa y REC.

### 3.1 BUEN GOBIERNO



**BUENA PRÁCTICA: ACS.** Informa de las denuncias recibidas por origen de las comunicaciones, país de procedencia, razón de la comunicación, comunicaciones por área de actividad, método de resolución y periodo de tramitación. También informa que en 2017 se han recibido un total de 24 comunicaciones, dando lugar a la apertura de un total de ocho expedientes, de los cuales tres han sido de investigación, uno de información, tres han resultado en reclamaciones o solicitudes de información improcedentes y uno no se ha podido tramitar al tratarse de una denuncia anónima. "



**BUENA PRÁCTICA: Endesa.** Indica que ha recibido 10 denuncias. Desglosa según denunciante, grupo de interés afectado, estado y conclusión, tipo de incumplimiento. Lo único que la información está referida a Iberia y se desconoce si ha habido en otros países.



**BUENA PRÁCTICA: REC.** En 2017 se formularon 26 consultas al Gestor Ético, con un tiempo máximo de resolución de 10 días. Aporta las diferentes tipologías de las consultas. Durante el año 2017 se han recibido 7 denuncias con relación al cumplimiento del Código ético que se analizan una a una en el informe de sostenibilidad. 5 de ellas se han resuelto durante el año y 2 se encuentran en fase de resolución. A través del Servicio Dígame se han registrado 3.210 atenciones gestionadas en 2017. Indica el % por grupo de interés y por tema.

Otras **3 empresas informan que no han recibido ninguna comunicación a través de los canales de denuncia:** Merlin Properties, Mediaset y Cellnex.

En estos casos llama la atención que en todo un ejercicio no se haya recibido ninguna comunicación a través de este mecanismo. Esto podría estar indicando que el sistema no está siendo efectivo por alguna de los elementos analizados previamente, como puede ser que exista un desconocimiento por parte de empleados de la existencia de este canal o una desconfianza en la confidencialidad y protección en caso de comunicar una denuncia.

Lo más habitual en relación con la información sobre las denuncias recibidas a través del canal de denuncia es aportar la información sin ningún tipo de desglose o con un desglose parcial.

### 3.1 BUEN GOBIERNO



**MALA PRÁCTICA:** **Bankia** dice en su informe anual que Durante 2017 se recibieron siete comunicaciones en el canal Confidencial de Denuncias, una más que en 2016, pero cuatro menos que en 2015.



**MALA PRÁCTICA:** **Siemens Gamesa** Sólo informa del número global de denuncias (28) y del número de sanciones (6).



**MALA PRÁCTICA:** **Repsol** sólo informa que el número total de comunicaciones recibidas a través del canal ha sido de 45.



**MALA PRÁCTICA:** **Inditex**. Durante el ejercicio social 2017, el Comité de Ética tramitó 181 expedientes, 159 de ellos tras recibir una comunicación o denuncia y los 22 restantes, de oficio.



**BBVA**. En 2017 se recibieron 1.820 denuncias relacionadas con una serie de aspectos: Conducta con el cliente 5,1%, Conducta con nuestros compañeros 45,4%, Conducta con la empresa 39,8%, Conducta con la sociedad 3,7%, Otras tipologías 6%.



**MALA PRÁCTICA:** **Grifols**. Informa de tipologías de las denuncias recibidas. La tipología de las llamadas realizadas a Ethics Helpline en 2017 fueron: Preocupaciones generales (25%); Acoso en el puesto de trabajo (24%); Mala conducta o comportamiento inapropiado (17%); Decisiones laborales o acciones disciplinarias (6%); Discriminación (5%); Conflicto de intereses (4%); Seguridad, salud y medio ambiente (4%); Violencia o amenazas (3%); Otros (12%). Solo informa sobre las llamadas recibidas y no sobre los informes emitidos a través de la plataforma. Tampoco menciona el país/región de donde proceden las denuncias.

Por último, además de informar sobre las denuncias recibidas de forma desglosada, es recomendable conocer cuál ha sido el tratamiento que se han dado a dichas denuncias.

**8 empresas aportan información sobre el tratamiento de las denuncias recibidas.** Estas empresas son: Abertis, ACS, AENA, Enagás, Endesa, Gas Natural Fenosa, DIA, REC.

## 3.1 BUEN GOBIERNO



**BUENA PRÁCTICA: Enagás.** Una denuncia relacionada con el abuso de poder y privilegios de un superior, de la cual, tras ser estimada, se ha procedido a realizar una investigación (entrevistas al denunciante, al denunciado, así como a personas del entorno del denunciante y del denunciado). La denuncia ha concluido con la adopción de medidas correctoras. Una denuncia relativa a un proceso de selección, que ha sido desestimada.



**BUENA PRÁCTICA: DIA.** Solo aporta información del número de denuncias recibidas por tipo de denunciante (empleados, proveedores, franquiciados). Aporta información sobre el tratamiento y resolución de estas: De las denuncias resueltas, 36 se han archivado por falta de pruebas (63%); 13 se han resuelto con acciones de formación a los denunciados (23%); en 5 se han aplicado medidas disciplinarias de despido (9%); y en las 3 últimas se han aplicado medidas disciplinarias de suspensión temporal del denunciado (5%). Con relación a las consultas, 28 han sido planteadas por empleados (93%) ,1 por un proveedor (3%) y 1 por un franquiciado (3%). A 31 de diciembre, 24 consultas se han resuelto y 6 siguen analizándose.



**Banco Santander.** 1.298 denuncias recibidas, distribuidas de la siguiente manera: relaciones laborales (61%), irregularidades operativas (23%) y misseling (9%). No desagrega estos datos por otros factores (geográficos, categoría profesional, etc.) en ninguno de los documentos analizados). Aproximadamente un 30% de las denuncias recibidas han acabado con una sanción disciplinaria de algunas de las personas denunciadas"



**BBVA.** En 2017 se recibieron 1.820 denuncias relacionadas con una serie de aspectos: Conducta con el cliente 5,1%, Conducta con nuestros compañeros 45,4%, Conducta con la empresa 39,8%, Conducta con la sociedad 3,7%, Otras tipologías 6%. De todas las denuncias tramitadas, el 32,1% concluyeron con acciones disciplinarias.

### 1.5 Lobby y puertas giratorias

La dimensión de lobby e incidencia se divide en las subdimensiones; lobby y puertas giratorias, siendo la subdimensión de Lobby (18,15 sobre 100) la que obtiene la valoración más baja en relación a la calidad y cantidad de información. Puertas giratorias obtiene una puntuación promedio de 25,4 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 nombre de un grupo organizado”<sup>61</sup>. 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.

En consecuencia, destacan una serie de riesgos de corrupción asociados al lobby mediante mecanismos como 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 lobista ya en 1946, mientras que 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 lobby<sup>62</sup>, 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 a participar en los procesos de toma de decisiones a través de distintos mecanismos de

---

<sup>61</sup> [Glosario de Transparencia Internacional](#)

<sup>62</sup> [Estándares Internacionales para la regulación del lobby. Hacia una mayor transparencia, integridad y participación.](#) Lobbyingtransparency.net

### 3.1 BUEN GOBIERNO



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 UE<sup>63</sup>, dirigido conjuntamente por la Comisión y el Parlamento Europeos pero que cuenta con 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.

Sin embargo, datos como los que aporta un informe publicado por Transparency International UE<sup>64</sup> en enero de 2017, muestran que hay mucho camino por recorrer hasta llegar a una práctica de lobby íntegra y transparente en las instituciones europeas. Así, 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 español, 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, involucrando en muchos casos 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 autonómica<sup>65</sup> e incluía en la misma la creación de un Registro de lobbies.

También Castilla La Mancha aprobó en 2017 su ley de Transparencia y Buen Gobierno<sup>66</sup> que incluye la regulación de los grupos de presión, conocidos como «lobbies», que deberán estar registrados en la región, además de abordar aspectos como gastos en publicidad, contratos de

---

<sup>63</sup> [Registro de Transparencia de la UE](#)

<sup>64</sup> [Access All Areas. When EU Politicians become lobbyists. Transparency International EU](#)

<sup>65</sup> [Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la información pública y buen gobierno de Cataluña.](#)

<sup>66</sup> [Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha](#)

### 3.1 BUEN GOBIERNO



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 Interés<sup>67</sup>, 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 cuatro empresas del Ibex35 se han inscrito a dicho registro: Telefónica, Cellnex, Red Eléctrica de España y Aena.**

Destaca la propuesta planteada por el Partido Popular en 2017 cuando plantea 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 creación de un código de conducta al que deberán someterse los lobistas y el establecimiento de un catálogo de sanciones en casos de incumplimiento<sup>68</sup>.

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 legislativo<sup>69</sup>.

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

---

<sup>67</sup> [Registro de Grupos de interés de la CNMC](#)

<sup>68</sup> [Ver noticia completa \(Expansión\)](#)

<sup>69</sup> [Cuarta Ronda – Evaluación España \(GRECO – 2018\)](#)

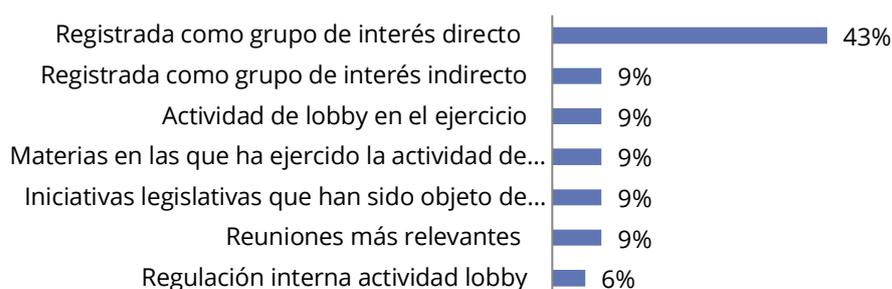
### 3.1 BUEN GOBIERNO



representación de terceros. En un contexto como ya se ha visto 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 Ibex35 y más llamativo en el caso de sectores como energía o finanzas donde los nombres 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 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 trabajaban para sociedades pertenecientes al Ibex 35, que destinan más de 18 millones de euros a su retribución como miembros de sus Consejos de Administración<sup>70</sup>.

**Gráfico 3.1.13. Nivel de cumplimiento de indicadores de lobby**



Fuente: Elaboración propia

<sup>70</sup> Análisis realizado por Público. [Ver infografía.](#)

### 3.1 BUEN GOBIERNO



#### BG.29. La empresa informa si está registrada como grupo de interés directo en alguna institución pública (ej. Unión Europea, CNMC, USA)

Un total de **14** empresas de las 35 analizadas informan en sus memorias anuales de estar inscritas en algún registro de transparencia, y **una informa de no estarlo** (Inditex). Se trata de Acciona, Arcelormittal, Enagás, Endesa, Iberdrola, Repsol, Bankia, Caixabank, Mediaset, Amadeus, Indra, Cellnex, Telefónica y DIA.

**Otras 12 no aportan ningún tipo de información sobre si están o no inscritas en algún registro público a pesar de haberse encontrado**, consultando las bases públicas de los propios registros, **que sí lo están**.

Es reseñable que hasta la fecha tan sólo 4 empresas del Ibex35 se han inscrito en el Registro de Transparencia de la CNMC habilitado en 2016: Telefónica, Cellnex, Red Eléctrica de España y Aena.

Existen 12 empresas que no aportan ningún tipo de información sobre si están o no registradas en algún registro público a pesar de haberse encontrado, consultando las bases públicas de los propios registros, que sí lo están.



**MALA PRÁCTICA:** Son **Grifols** –registrada en EEUU-, **Acerinox** –registrada en la UE-**Técnicas Reunidas** – también en la UE, **GNF** –registro de la UE-, **REC** –en el registro de la UE y de la CNMC-, **Banco Sabadell** –registro de la UE-, **BBVA** –registro de la UE- **Aena** –registro de la CNMC y de la UE-, **IAG** –registro de la UE-, **Siemens- Gamesa** –registro de la CNMC- y **Banco Santander** -registro de la UE, **Abertis** – registro de la UE.

Y finalmente existen otras **4 que no informan de si están o no registradas**, pero sobre las cuales no se ha encontrado registro en los portales públicos de transparencia. Son Viscofan, ACS, Inmobiliaria Colonial y Meliá.

### 3.1 BUEN GOBIERNO



**BUENA PRÁCTICA:** En relación con las actividades de lobby, **Iberdrola** está inscrita en el Registro de Transparencia creado por las instituciones europeas para dotar de la adecuada transparencia a las relaciones de estas instituciones con empresas, ONG, asociaciones ciudadanas, grupos de reflexión, etc<sup>71</sup>.

Por su parte Avangrid, en sus actividades de influencia en las políticas públicas, ha realizado las contribuciones económicas indicadas en el registro norteamericano<sup>72</sup>. Por ello, la compañía ha puesto a disposición pública una recopilación de Posicionamientos Regulatorios Globales, válida para todos los países y negocios. El objetivo es que las posiciones regulatorias defendidas por Iberdrola sean transparentes y conocidas<sup>73</sup>.

De las 14 que aportan información sobre su registro en algún portal de transparencia, únicamente **3 informan de la actividad de lobby** que llevaron a cabo a lo largo del ejercicio. Así, Acciona, Endesa y Telefónica sí que aportan esta información.

Dentro de la actividad de lobby llevada a cabo, es importante conocer sobre qué **materias** centraron las empresas estas acciones. Solamente Acciona, Endesa y Mediaset aportan esta información en sus memorias anuales, explicando además cuáles fueron las **iniciativas legislativas** sobre las que centraron su atención.



**BUENA PRÁCTICA:** **Acciona** explica que las materias en las que centró sus esfuerzos en materia de lobby durante 2017 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, los suplementos territoriales a adicionar a éstos, el servicio de interrumpibilidad de potencia, y la planificación energética; la elaboración de la Ley de Cambio Climático y Transición Energética; Ayudas de Estado a las energías renovables; Anteproyecto de Ley sobre la racionalización y ordenación de los organismos supervisores de los mercados y para la mejora de su gobernanza; liberalización del transporte de pasajeros; Reglamento del Sector Ferroviario.

El número se reduce a **3 en relación con el desglose de reuniones mantenidas** durante el año con operarios y entes públicos en relación con las materias mencionadas. Solamente **Acciona** y **Bankia** aportan esta información y **Repsol** únicamente aporta el enlace directo a la información de los registros.

<sup>71</sup><http://ec.europa.eu/transparencyregister/public/consultation/displaylobbyist.do?id=41816938101->

<sup>72</sup> <https://soprweb.senate.gov/index.cfm?event=selectfields>

<sup>73</sup> <https://www.iberdrola.com/conocenos/energetica-del-futuro/regulacion-nuestra-vision>

### 3.1 BUEN GOBIERNO



Existen igualmente **casos de registro indirecto, es decir, a través de alguna filial del grupo o a través de alguna asociación industrial o sectorial que es quien representa a las empresas en las actuaciones de lobby**. Son solamente **3** las empresas que aportan esta información, **Iberdrola, DIA y Mediaset**, a pesar de que son muchas las que realizan esta práctica, tal y como se ha podido comprobar en el cotejo de los portales públicos.



**BUENA PRÁCTICA:** Además de las relaciones directas con los organismos reguladores, **Iberdrola** y las empresas de su grupo participan en el proceso regulatorio a través de asociaciones empresariales nacionales e internacionales a las que pertenecen e indica algunas en diferentes países, España, Reino Unido, EE.UU., México y Brasil e internacionales.



**MALA PRÁCTICA:** **Siemens- Gamesa** no da ningún tipo de información, cuando en el pasado sí la daba y estaba registrado directamente en el senado de EEUU e indirectamente en 2017 estaba registrada tanto en el registro de transparencia de la UE<sup>74</sup> declarando 34.000 euros de fondos públicos como en el de la CNMC<sup>75</sup>.

Del total de empresas analizadas, **igual que en el ejercicio anterior solamente 2 empresas informan sobre un sistema interno de gestión de lobby**. Esto representa un **5,71%** de las empresas del Ibex 35. Ese sistema irá destinado a regular internamente la función de lobby tanto a través de la acción de representación directa como indirecta, que recoge por ejemplo mecanismos de supervisión y control de esta función.

Las únicas dos empresas que presentan información sobre este aspecto son **Abertis y Enagás**.



**BUENA PRÁCTICA:** Destaca especialmente, **Abertis**, que, en diciembre de 2016 aprueba una política sobre lobby - "Advocacy lobby". La política a este respecto incluye el alcance, las responsabilidades de las personas sujetas y las distintas maneras de ejercerlo (comunicación directa, a través de organizaciones de influencia o de consultores especializados). Para los casos de un ejercicio a través de organizaciones o consultores se establece la obligación de difusión, pero ésta deber ser a nivel interno (se menciona un IA site) pues no se ha hallado ninguna información en la web corporativa.

<sup>74</sup> <http://ec.europa.eu/transparencyregister/public/consultation/displaylobbyist.do?id=536768320613-64&isListLobbyistView=true>

<sup>75</sup> <https://rgi.cnmc.es/gruposdeinteres/asociacion-empresarial-eolica>

## 3.1 BUEN GOBIERNO



**BUENA PRÁCTICA:** También son interesantes algunas medidas relacionadas con la actividad de lobby de **Enagás**, como que haya establecido como marco de referencia en sus relaciones con las administraciones públicas el *Code of Conduct of the EU Transparency Register* o que haya marcado unas pautas de actuación o procedimientos a aplicar por aquellas personas designadas para representar al Grupo ante las Administraciones Públicas. Entre ellas se indica que, ya sea en el ámbito público o en el privado, solo podrán negociar contratos personas de la compañía debidamente autorizadas y los modelos utilizados y sus cláusulas no podrán ser diferentes de los autorizados a menos que exista una autorización expresa. En la relación con terceros, salvo autorización expresa no están permitidos los pagos al contado, lo que se considera una práctica preventiva interesante. Adicionalmente, en cumplimiento del Principio de trazabilidad, los representantes de la empresa deberán conservar la información intercambiada y guardar registro de las decisiones tomadas, elaborando actas tras las reuniones. Además, se determina que, preferiblemente, a las reuniones acudirán, al menos dos representantes de la compañía<sup>76</sup>.

### 1.5.2 Puertas Giratorias

Se define como puertas giratorias aquel fenómeno que hace referencia al movimiento de profesionales entre el sector público y el sector privado<sup>77</sup> con el objetivo de explotar su tiempo de servicio a favor del que sea su empleador actual. El fenómeno de las puertas giratorias puede darse en dos direcciones, ocupándonos especialmente en este trabajo 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 altos funcionarios públicos que se mueven hacia posiciones lucrativas dentro del sector privado, donde pueden utilizar su experiencia en la administración pública y sus conexiones para beneficio injusto del empleador presente.

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”<sup>78</sup>.

<sup>76</sup> [Código Ético del Grupo Enagás](#)

<sup>77</sup> Transparency International, *Regulating the revolving door*, Working paper, 1 June 2010

<sup>78</sup> 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

### 3.1 BUEN GOBIERNO



En este sentido, en España, el fenómeno de las puertas giratorias en el ámbito estatal está regulado en la **Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado**. La Ley 3/2015 se centra sobre todo en la regulación de la salida hacia el sector privado, 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. En la ley estatal el periodo establecido es de dos años<sup>79</sup>.

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 *Government 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 ó 2 años y los 5 años (en el caso de los funcionarios alemanes). Por el contrario, países como Bélgica, Suecia, Holanda o Nueva Zelanda 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”<sup>80</sup>.

---

<sup>79</sup> Ibid

<sup>80</sup> Ibid, p. 47.

### 3.1 BUEN GOBIERNO



La postura que puede tomar la empresa para limitar o tratar de corregir el fenómeno de las puertas giratorias puede pasar por **la prohibición total 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 o por la fijación de criterios en la contratación para impedir que se dé el fenómeno de las puertas giratorias – por ejemplo estableciendo el número de años que han cesado desde desempeño de la función pública; tareas a desempeñar en la empresa para evitar conflicto de intereses; relación con la empresa en el momento de desempeño de la función pública, directa o indirecta, etc.- . 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:** En **Acerinox**, no podrán ser elegidas “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.

Sin embargo, el número aumenta a **17 empresas en relación con aquellas que expresan esta limitación por referencia a lo establecido en la ley 3/2015**, que como decíamos establece un “periodo de enfriamiento” de 2 años-.

**22 de las 35 empresas del IBEX 35 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.

22 de las 35 empresas del IBEX 35 cuentan con ex altos cargos públicos en el consejo y/o en la alta dirección.

### 3.1 BUEN GOBIERNO



**MALA PRÁCTICA:** Destaca como mala práctica **Acerinox**, pues a pesar de su compromiso general de no contratar a ex altos cargos públicos, tiene entre sus consejeros independientes a Manuel Conthe, presidente de la CNMV hasta 2007, y nombrado en 2011, además de a Braulio Medel, también independiente y ex Vice-consejero de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía.



**MALA PRÁCTICA:** En 2017 **REC** realiza el nombramiento como consejero independiente de Arsenio Fernández de Mesa, Director General de la Guardia Civil hasta noviembre de 2016 – el nombramiento se produce dos meses después, en enero de 2017-.



**MALA PRÁCTICA:** Tanto **Gas Natural Fenosa** como **Mediaset** comparten 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 Gas Natural Fenosa se produce en 2015 para ocupar el cargo de consejera independiente, solo 4 años después de haber dejado su cargo público. La incorporación a Mediaset como consejera independiente se produce en 2017.



**MALA PRÁCTICA:** **Iberdrola** cuenta desde 2012 con Ángel Acebes como consejero independiente. Acebes ocupó varios ministerios durante el Gobierno de José María Aznar, el último de ellos el del Ministerio del Interior hasta 2004. Durante su ocupación del sillón de independiente en Iberdrola ha estado imputado en dos procesos judiciales, en los casos Bárcenas<sup>81</sup> y Bankia<sup>82</sup>.

<sup>81</sup> [La Audiencia Nacional ya tiene vía libre para juzgar el caso Bárcenas sobre la reforma de la sede del PP](#)

<sup>82</sup> [Acebes pide quedar fuera del juicio de Bankia alegando que no perjudicó a los inversores](#)

## **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 11,88 puntos sobre 100 posibles. Se trata del área con una valoración más baja de todas las analizadas en el presente estudio. La dimensión, de las 2 analizadas, que tiene la peor puntuación promedio la obtiene la dimensión de “impuestos y subvenciones” con un promedio de 7,97 sobre 100, seguida de “Paraísos y nichos fiscales” con unos 13,43 puntos sobre 100 posibles.

La puntuación obtenida por las empresas analizadas en el área de fiscalidad responsable tiene un promedio de 11,88 puntos sobre 100 posibles. Se trata del área con una valoración más baja 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
BANCO SANTANDER	1	56,60
ENDESA	2	36,50
INDRA	3	34,75
BANKINTER	4	33,88
REPSOL	5	31,50
TELEFÓNICA	6	24,50
FERROVIAL	35	0
ARCELORMITTAL	35	0
ACS	35	0
ACCIONA	35	0
TECNICAS REUNIDAS	35	0
MERLIN	35	0
VISCOFAN	35	0
MELIA	35	0
IAG	35	0
DIA	35	0
SIEMENS-GAMESA	35	0
GRIFOLS	35	0

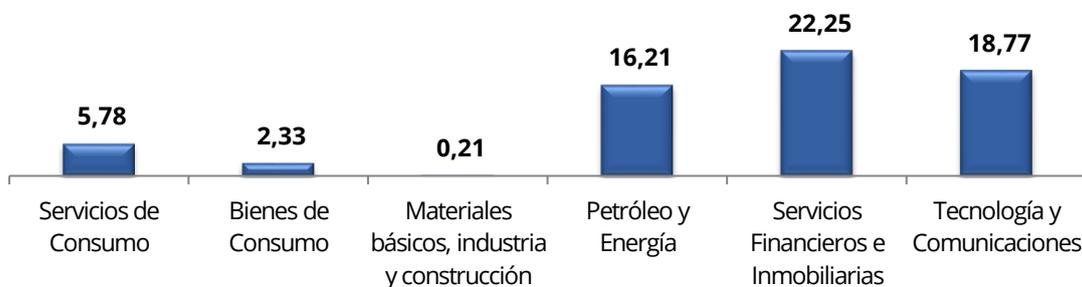
Fuente: Elaboración propia

### 3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



El sector mejor posicionado es el de Servicios Financieros e Inmobiliarias (Banco Sabadell, Banco Santander, Bankia, BBVA, Caixabank, Inmobiliaria Colonial, Mapfre, Merlin Properties y Bankinter) con una valoración media de 22,25 puntos. Entre las causas está una mayor presión del regulador para que los Bancos 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 en todos los países donde operan del margen bruto, beneficios, impuestos y número de empleados. El sector con menor puntuación es el de materiales Básicos, Industria y Construcción (Acciona, Acerinox, ACS, Arcelor Mittal, Ferrovial, Siemens Gamesa y Técnicas Reunidas) con una valoración media de 0,21 puntos promedio sobre 100, pese a estar ampliamente internacionalizado.

**Gráfico. 3.2.1. Promedio por sectores en el área de fiscalidad responsable**



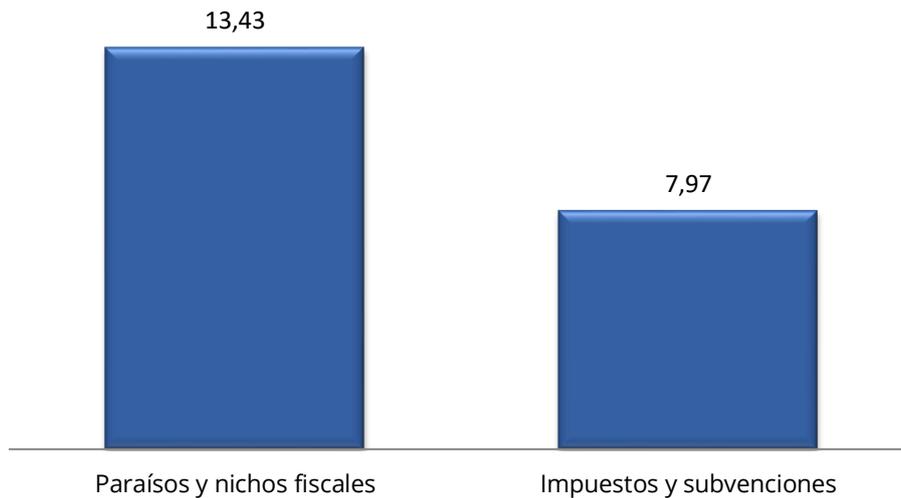
Fuente: Elaboración propia

## 3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



Dentro de Fiscalidad Responsable se han analizado un total de 28 indicadores distribuidos en 2 dimensiones y 7 subdimensiones. Las dimensiones son **paraísos y nichos fiscales** e **impuestos y subvenciones**.

**Gráfico 3.2.2. Promedio de puntuación obtenida por dimensión**



Fuente: Elaboración propia

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 empresas se armasen de procedimientos de análisis de riesgos, prevención y lucha contra las prácticas de elusión fiscal y facilitasen información detallada sobre sus operaciones e impuestos pagados en todos los países donde la empresa está presente.



### 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 pobreza<sup>83</sup>. El informe de la Relatoría Especial de Naciones Unidas sobre Extrema Pobreza y Derechos Humanos, 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 humanos<sup>84</sup>.

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

---

<sup>83</sup> 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)

<sup>84</sup> [http://www.elespanol.com/economia/20160118/95490466\\_0.html](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 sobre 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.

### 3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



Las conclusiones del último estudio de la ONG holandesa SOMO, Tax games: the race to the bottom<sup>85</sup> (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.

**Tabla 3.2.2 Tasa nominal impuesto de sociedades y proyección a futuro varios países.**

	Summary of changes	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Hungary	52.6% reduction from 2016 to 2017	19%	19%	9%					
Belgium	24.2% reduction from 2018 to 2020	33%	33%	33%	29%	29%	25%		
France	24.2% reduction from 2018 to 2022	33%	33%	33%	33%	31%	28%	26.5%	25%
Netherlands	16% reduction from 2017 to 2021(*)	25%	25%	25%				21%(*)	
United Kingdom	15% reduction from 2016 to 2020	20%	20%	19%	19%	19%	17%		
Norway	14.8% reduction from 2015 to 2018	27%	25%	24%	23%				
Luxembourg	14.3% reduction from 2016 to 2018	21% (29%)	21% (29%)	19% (27%)	18% (26%)				
Italy	12.7% reduction from 2016 to 2017	27.5%	27.5%	24%					
Spain	10.7% reduction from 2015 to 2016	28%	25%	25%					
Sweden	9.1% reduction from 2017 to 2018	22%	22%	22%	20%(*)				
Denmark	6.4% reduction from 2015 to 2016	23.5%	22%	22%					
Slovakia	4.6% reduction from 2016 to 2017	22%	22%	21%					
Latvia		15%	15%	15%	20%/0%				
Greece	11.5% increase from 2015 to 2016	26%	29%	29%					
Slovenia	11.8% increase from 2016 to 2017	17%	17%	19%					

Fuente: Eurodad, basado en cálculos del FMI

<sup>85</sup> <http://www.eurodad.org/tax-games-2017>

### 3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



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 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.

A los escándalos de LuxLeaks, Swiss Leaks y Panama Leaks se une en 2017 los llamados “Paradise Papers”<sup>86</sup>. A través de estos casos se puede comprobar como estos territorios son utilizados por políticos (algunos de ellos presidentes y vicepresidentes del Gobiernos), grandes personalidades del mundo de la cultura y empresas. Ello evidencia la falta de interés real por parte de los gobiernos de acabar con esta lacra.

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. 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

---

<sup>86</sup> [Estos son algunos de los nombres implicados en los 'papeles del paraíso'](#)

## 3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



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 2017 en el 34,5% del PIB por debajo de la media de los 28 países de la UE<sup>87</sup> (menos de 15 puntos comparado con Francia) y por debajo de la presión en 2015 que se situó en 34,9%. A lo anterior hay que añadir que España se sitúa a la cola en tributación ambiental solamente por delante de Eslovaquia y Lituania<sup>88</sup>. El peso del impuesto de sociedades sobre el total recaudado ha pasado de un 22% en 2007 a un 11,5% en 2017. En la actualidad el peso del impuesto es similar al que tenía hace 20 años<sup>89</sup>. La recaudación del impuesto de sociedades **supone un 2% del PIB**, muy por debajo de Portugal, Suecia, o Bélgica que supera el 3%. Lo anterior ha conllevado de acuerdo con Gestha una pérdida en recaudación acumulada por el impuesto de sociedades de 147.937 millones de euros<sup>90</sup>. Todo ello ha conllevado que el gasto público sobre el PIB haya disminuido en 2017 y se sitúe cinco puntos por debajo de la media de la UE<sup>91</sup>.

La recaudación del impuesto de sociedades en España supone un 2% del PIB, muy por debajo de Portugal, Suecia, o Bélgica que supera el 3%.

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.

<sup>87</sup> [La presión fiscal de España se reduce por primera vez desde que Rajoy es presidente](#)

<sup>88</sup> [España a la cola en tributación ambiental](#)

<sup>89</sup> [El gran agujero del Impuesto de Sociedades: cómo timar a la mayoría social](#)

<sup>90</sup> [El desplome recaudatorio del impuesto de sociedades](#)

<sup>91</sup> [El gasto público y la presión fiscal en España continuarán por debajo de la media europea](#)

### 3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



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 media<sup>92</sup>.

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».

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.

---

<sup>92</sup> [Bruselas sitúa a España a la cabeza de la desigualdad por renta en la UE](#)

### 3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



Otro aspecto relevante es la propuesta de Comisión Europea de gravar a los gigantes tecnológicos: Google, Amazon y Facebook<sup>93</sup>. Algunos estados miembros se están anticipando en la creación de este tipo de impuestos. Es el caso de Francia que en 2018 ha anunciado la creación del impuesto GAFA (Google, Amazon, Facebook, Apple) con el que pretende recaudar más de 500 millones de euros por parte de estas y otras grandes tecnológicas solo en 2019<sup>94</sup>.

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 2017<sup>95</sup>, 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 Cities<sup>96</sup>, que cuenta hasta la fecha con la participación de varios gobiernos locales y municipales.

---

<sup>93</sup> [La UE propone un impuesto para las grandes firmas tecnológicas](#)

<sup>94</sup> [Francia se adelanta a la UE y crea el "impuesto GAFA" para tecnológicas con el que recaudará 500 millones de euros en 2019](#)

<sup>95</sup> <http://www.europarl.europa.eu/cmsdata/131460/2017-11-08%20PANA%20Final%20Report.pdf>

<sup>96</sup> <http://taxhavenfree.org/>



## 2. RESULTADOS 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 muy baja, en el área de paraísos y nichos fiscales con un promedio de 13,43 puntos. En el área de impuestos y subvenciones la puntuación obtenida es 7,94 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 a 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)<sup>97</sup>.

De acuerdo con un estudio del National 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

---

<sup>97</sup> [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 fiscales<sup>98</sup>.

La OCDE por su parte estima que la pérdida recaudatoria por prácticas elusorias 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 anuales<sup>99</sup>. 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, y hoy en día no hay consenso, con relación a qué considerar paraíso fiscal. La OCDE en el informe sobre competencia fiscal perniciosa del año 1998<sup>100</sup>, 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.

---

<sup>98</sup> [Las grandes fortunas españolas ocultan en paraísos fiscales el 12% del PIB](#)

<sup>99</sup> [La OCDE lanza el mayor plan contra el abuso fiscal de las multinacionales](#)

<sup>100</sup> <http://www.oecd.org/tax/transparency/44430243.pdf>

### 3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



- 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 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. En la lista figuran —además de Corea del Sur y Panamá— Bahrein, Barbados, Emiratos Árabes, Granada, Guam, Islas Marshall, Macao, Mongolia, Namibia, Palau, Samoa, la Samoa Americana, Santa Lucía, Trinidad y Tobago y Túnez. Por otro lado, se identificaron 17 jurisdicciones no cooperativas y algún caso específico como Corea del Sur o Panamá.

Sin embargo, otros 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”<sup>101</sup>. 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

---

<sup>101</sup> <http://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2018/01/23/taxation-eight-jurisdictions-removed-from-eu-list/>

## 3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



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”<sup>102</sup>.

Pierre Moscovici señala que “esas listas son un progreso sustancial”, sin embargo, afirma que “sigue siendo una respuesta insuficiente ante la escala de la evasión fiscal global”<sup>103</sup>. 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 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 negra”<sup>104</sup>.

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 21 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 figuran dos países y la lista de la Comisión Europea publicada en 2017.

Del análisis realizado se ha identificado que 21 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 figuran dos países y la lista de la Comisión Europea publicada en 2017.

<sup>102</sup> [La UE saca a ocho países de la recién creada lista de paraísos fiscales](#)

<sup>103</sup> [La UE ya tiene su ‘lista negra’ contra el fraude: identifica 17 paraísos fiscales](#)

<sup>104</sup> Supra nota 23

### 3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



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



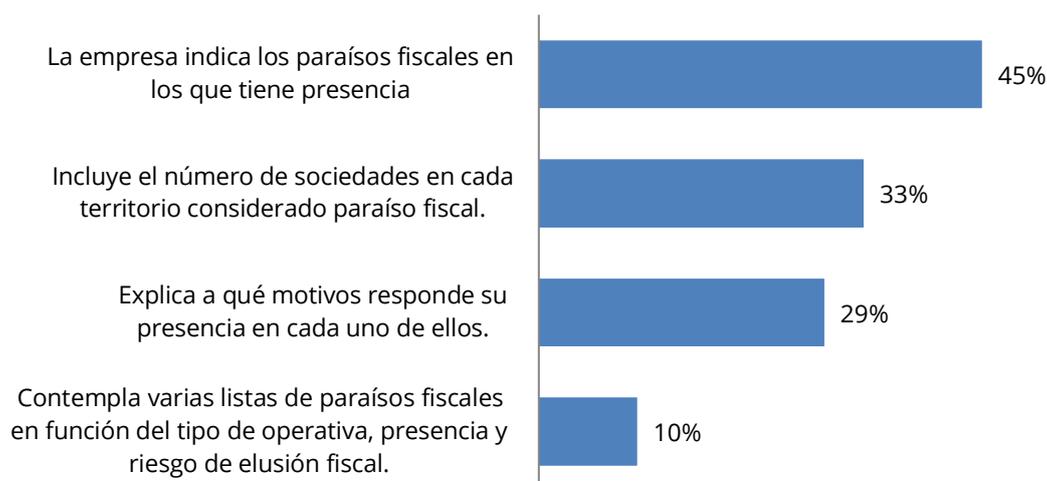
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3.2.3. Listado de empresas con mayor presencia en paraísos fiscales**

POSICIÓN	EMPRESA
1	BANCO SANTANDER
2	ACS
3	IAG
4	INDITEX
5	AMADEUS
6	REPSOL
7	ARCELORMITTAL

Fuente: Elaboración propia

**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 qué consideran paraíso fiscal.** Las empresas que más información facilitan aluden o toman como referencia las listas oficiales del Estado español o de la OCDE. Tal es el caso de Inditex, Gas Natural Fenosa, Iberdrola, Caixabank, Telefónica, Endesa y Repsol. Sin embargo, 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 figuran dos países, la Comisión Europea ha publicado en 2017 una lista negra y gris de paraísos fiscales<sup>105</sup>, ninguna empresa presenta fuentes o referencias adicionales en función de la tipología de riesgo fiscal.

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

Fuente: Elaboración propia

<sup>105</sup> [http://europa.eu/rapid/press-release IP-17-5121 es.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-5121_es.htm)

## 3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



**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.



**MALA PRÁCTICA:** **Telefónica** tiene presencia en Panamá -reconocida como paraíso por la UE- pero la empresa afirma que no tienen presencia en Paraísos Fiscales al tomar como referencia únicamente la lista española -que no incluye Panamá como paraíso-.



**BUENA PRÁCTICA:** **Endesa** es la única empresa que menciona la lista de "Tax Justice Network" más allá de la normativa española, la lista de la OCDE o de la Comisión Europea.



**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 sin embargo ese año se identificó por parte del Observatorio de RSC un notable incremento en número de sociedades en paraísos y nichos fiscales. Sería conveniente que ACS presentase información más detallada teniendo en consideración la información aparecida en prensa en 2017 en la que hace alusión a "telaraña offshore" de ACS<sup>106</sup>.

### 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 3 (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.**

En 30 empresas de las 35 analizadas se ha identificado presencia en estas jurisdicciones, de las cuales solamente 3 (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.

<sup>106</sup> [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**



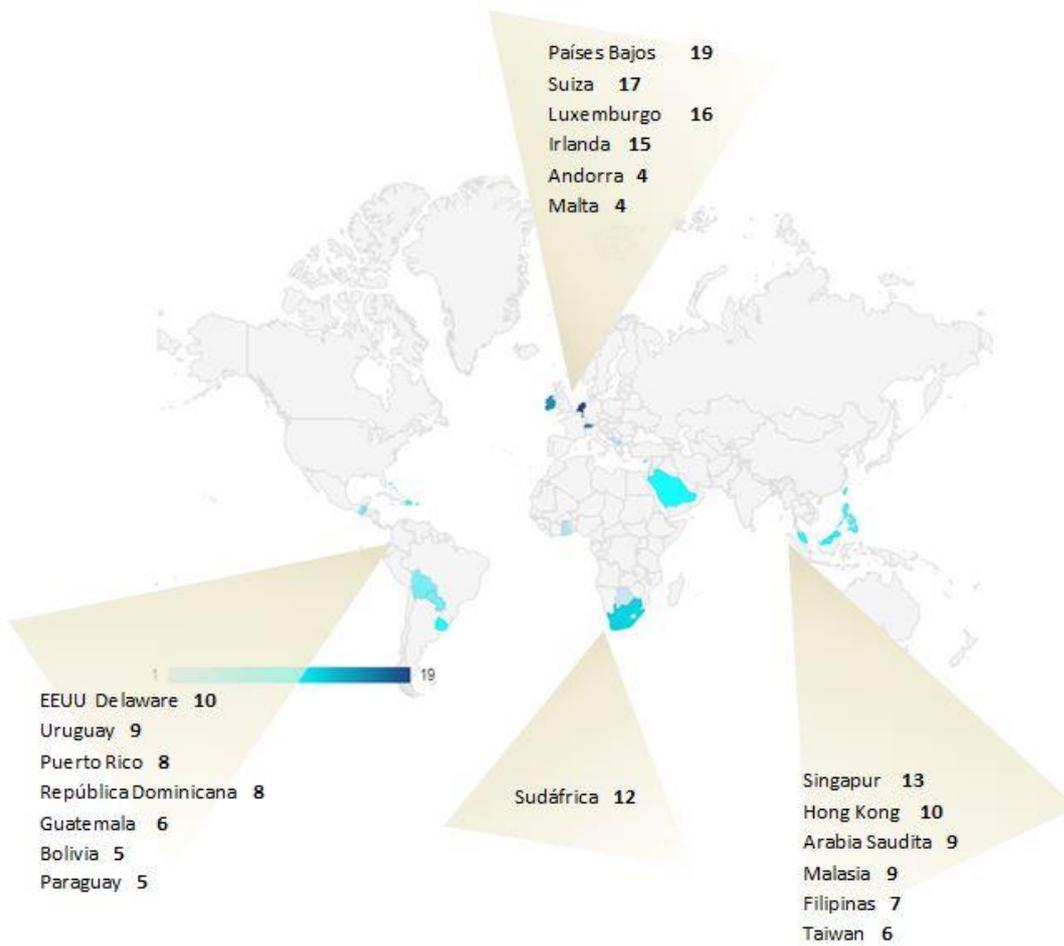
Fuente: Elaboración propia

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 de su presencia en Holanda, haciendo referencia específicamente al listado elaborado por la organización internacional Tax Justice Network.



**MALA PRÁCTICA:** **IAG** de acuerdo con el listado de sociedades dependientes y asociadas, 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 2017, Indra desarrolló actividades puntuales en países o territorios como Andorra, Barbados, Belice, Chipre, Curazao, 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, Perú, Turquía y Uruguay y cuyas contribuciones fiscales pueden consultarse en la tabla que figura en el informe.



**MALA PRÁCTICA:** **DIA** tiene presencia societaria en Suiza y Paraguay. En el primero a través de dos sociedades, una controlada (100%) y otra participada al 50%. Sobre la primera DIA World Trade, S.A. dice en su informe de negocios y sostenibilidad que "La Sociedad DIA World Trade, S.A. está ubicada en Ginebra, Suiza, y se dedica a prestar servicios a los proveedores de las sociedades del Grupo DIA", sin embargo, también dice en una nota al pie que esta sociedad cuenta con menos de 5 empleados. Sobre la segunda, ICDC Services Sàrl, dice que el Acuerdo Grupo DIA-Casino para negociación y servicios comerciales que persigue mejorar la competitividad de ambas Compañías frente a los grandes proveedores internacionales. Esta, ICDC está participada a su vez por la primera en un 50%. Es extraño que una sociedad creada entre una empresa española y otra francesa tenga su sede en Suiza, más cuando su objeto es La agrupación de empresas CINDIA, A.C.E y la sociedad ICDC se han creado conjuntamente con las empresas Intermarché y Casino, respectivamente, para la compra en común de mercancía en Portugal y Ginebra, Suiza. Se han encontrado gran número de noticias que tratan sobre la presencia societaria de DIA en Suiza donde tratan de poner en evidencia lo extraño que resulta la alta facturación obtenida en Suiza cuando la empresa no tiene allí tiendas<sup>107</sup>.

<sup>107</sup> [DIA justifica su empresa en Suiza con proveedores ocultos hasta ahora](#)

[DIA ingresa 18 millones en Suiza \(donde no tiene ni una tienda\)](#)

La empresa no hace mención tampoco a la exigencia de la Agencia Tributaria brasileña de 85 millones de euros por una presunta evasión fiscal [https://www.economiadigital.es/directivos-y-empresas/brasil-dia-evasion-fiscal\\_404841\\_102.html](https://www.economiadigital.es/directivos-y-empresas/brasil-dia-evasion-fiscal_404841_102.html)

## 3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



Iberdrola reconoce su presencia en Delaware y dice que por el interés que suscita, “es conveniente indicar que diversas sociedades que forman parte del grupo Iberdrola fueron constituidas en dicho estado” para añadir que pagan los impuestos en otros estados y que se debe a cuestiones relativas al derecho mercantil de Delaware y su consolidada jurisprudencia. 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: Irlanda, Luxemburgo y Holanda, por ejemplo.

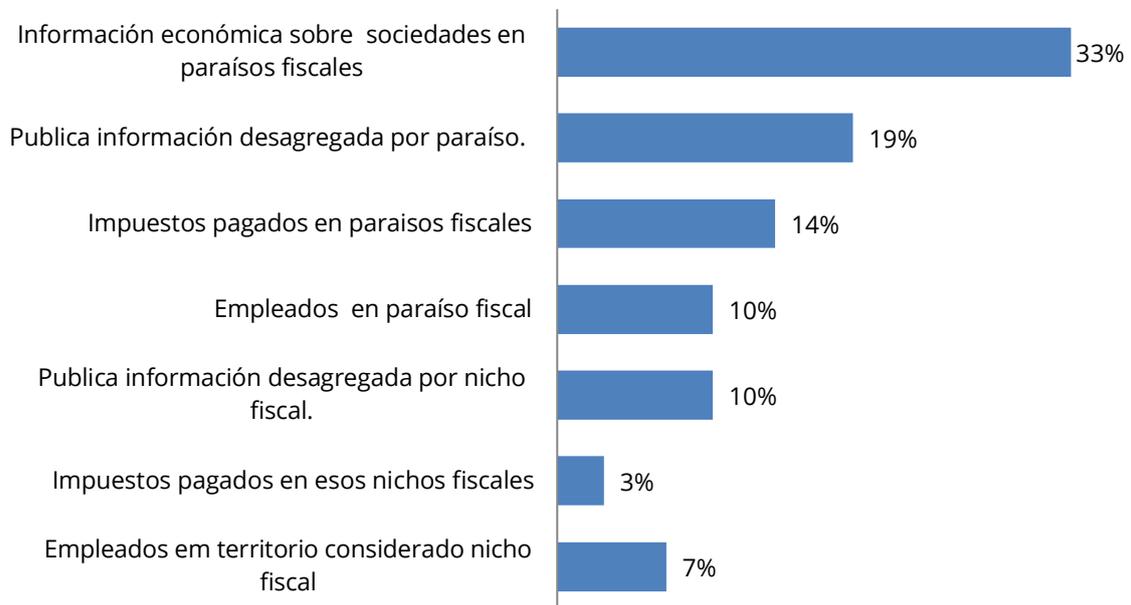
Como se puede observar hay una amplia presencia de empresas en territorios considerados de elevado riesgo desde un punto de vista de fiscalidad responsable. Sería esperable que estas empresas informasen de los riesgos, de los motivos de su presencia en estos territorios y de partidas financieras y de 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 21 empresas que tienen presencia en paraísos fiscales,** solamente 6 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 Bahréin, Omán y Panamá, los tres considerados paraísos fiscales.



**MALA PRÁCTICA:** **ACS** afirma el Informe Integrado, p. 145, 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 internacional<sup>108</sup> Barbados, EUA, Islas Caimán, Islas Fidji, Mauricio, en las que el grupo mantiene en su conjunto 11 sociedades.



**Caixabank** en relación a su presencia en Islas Caimán afirma que "El Banco BPI, SA se integró en el Grupo CaixaBank en febrero de 2017, siendo la participación total de CaixaBank en BPI del 84,5%. BPI participaba en dos entidades residentes en Islas Caimán: Banco BPI Cayman Ltd. y BPI Capital Finance Ltd. Las actividades llevadas a cabo en este territorio no eran materialmente relevantes y adicionalmente se han discontinuado entre 2017 y el primer semestre de 2018. Estas participaciones de BPI respondían a motivos económicos reales y pagaron la tributación correspondiente en Portugal". También justifica su presencia en Luxemburgo "para estar presente en un mercado de referencia mundial en la gestión de inversiones que le permite tener un mayor alcance de potenciales clientes internacionales y nacionales que el que podría tener exclusivamente prestando servicios desde España". En ningún momento la empresa hace alusión al riesgo de elusión o evasión fiscal de sus clientes derivado de operar en estos territorios que tradicionalmente han servido para estos fines.



**MALA PRÁCTICA:** 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: "Las sociedades dependientes del Grupo ubicadas en 2017 en países o territorios considerados por la legislación española como paraíso fiscal se corresponde con la venta realizada en las nueve tiendas ubicadas en Macao SAR\* y una tienda en Mónaco". Hay distintas informaciones que apuntan a una posible estrategia de elusión fiscal a través de un entramado de sociedades en Holanda, Suiza e Irlanda<sup>109</sup>.

De las 21 empresas sitas en paraísos fiscales, 7 presentan algún tipo de información económica, aunque es desigual y en la mayor parte de los casos insuficiente.

<sup>108</sup> <https://www.grupoacs.com/conozca-ac/s/internacional/>

<sup>109</sup> [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, tanto para aquellos territorios según Real Decreto español como según lista de la Unión Europea.



ACS hace una breve referencia global a la actividad económica en paraísos fiscales, sin desagregar, en el Informe Integrado (p.145): "Si se toma la amplia lista de 55 países o jurisdicciones, que componen la comúnmente denominada "lista gris" de la Unión Europea, aprobada en 2017, el conjunto de estas ha aportado, conforme a la mencionada información declarada de 2016, un beneficio de 119 millones de euros, con un impuesto devengado de 37 millones. La mayor parte de este beneficio se ha generado por la actividad de construcción en Hong Kong, donde se ha registrado un tipo efectivo de gravamen del 16,3%."

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 7 empresas que presentan información económica sobre su presencia en paraísos y nichos fiscales presentan información parcial,** bien porque no abordan en la información la totalidad de su presencia, bien porque la información que facilitan con relación al 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 Europea<sup>110</sup>, OCDE<sup>111</sup> y otras instituciones<sup>112</sup> 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 señalan un posible desarrollo 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 Holanda, Delaware, Suiza, Hong Kong y Singapur<sup>113</sup>.

<sup>110</sup> 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.

<sup>111</sup> OCDE, Líneas directrices para empresas multinacionales (2011) dedica el capítulo IX a las cuestiones relacionadas con la tributación.

<sup>112</sup> 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.

<sup>113</sup> [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](#)



### 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.

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 solamente **2 de las 35 empresas** presentan información del impuesto de sociedades pagado por país en los que tiene presencia (BANCO SANTANDER y BBVA), 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**. Tanto Banco Santander como BBVA como consecuencia de la Ley 10/2014 de 26 de junio, junto con el resto de los Bancos analizados (Bankinter, Banco Sabadell y Bankia) tienen obligación de 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.

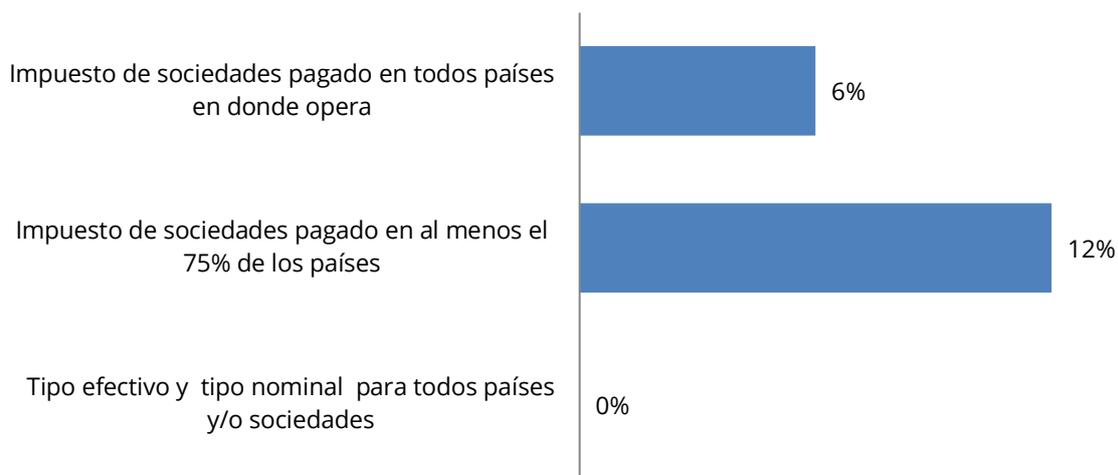
2 de las 35 empresas presentan información del impuesto de sociedades pagado por país en los que tiene presencia, no obstante, ninguna de las empresas analizadas informa sobre tipo nominal y tipo efectivo, cuota, base imponible y resultado contable antes de impuesto por país.

Pese a esta obligación de carácter legal y vinculante, se denota un incumplimiento generalizado: **Los bancos analizados, salvo BBVA y Santander, no facilitan información de todas las jurisdicciones en las que están presentes o bien a través de sociedades participadas o a través de oficinas de representación.**

## 3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



**Gráfico 3.2.6. Nivel de cumplimiento indicadores impuesto de sociedades**



Fuente: Elaboración propia



**MALA PRÁCTICA:** **Banco Sabadell** presenta información en España, Reino Unido y Estados Unidos (EEUU) sobre impuestos pagados y agrupa bajo la categoría de "RESTO" a terceros países donde opera. Bajo esta categoría el grupo gestiona 86.079.000 euros en activos y hay un total de 534 empleados mientras que en EEUU que sí da el dato hay trabajando 166 personas. Banco Sabadell opera en 23 países entre ellos en Emiratos Árabes, Luxemburgo, China, Luxemburgo y República Dominicana entre otros.

Hay empresas que presentan información desglosada en algunos de los países en los que operan, pero no alcanzan al 100% de los mismos. Aquellas empresas que presentan información desagregada en más del 50% de los países en los que tienen presencia son Acciona, Endesa, Gas Natural Fenosa, REC, Bankia, Bankinter e Inmobiliaria Colonial.

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

## 3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



Algunas de estas empresas 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<sup>114</sup> que apuestan por una información país a país con 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.



La web de **Telefónica** contiene un apartado específico sobre Transparencia Fiscal<sup>115</sup> dentro del esquema estratégico actual de la compañía en materia de RSC denominado Estrategia de Negocio Responsable y que ofrece información sobre el posicionamiento de la compañía en este ámbito de gestión que se desglosa en información sobre la estrategia fiscal y ética, el devengo y pago de impuestos, el código ético de conducta tributaria, riesgos fiscales y buenas prácticas. En el Informe Integrado 2017 facilita un cuadro con los impuestos soportados (sin especificar qué corresponde al impuesto sobre sociedades) y recaudados en 14 países, información 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:** **Inditex** presenta información, siguiendo el método de Total Tax Contribution de la consultora PWC, sobre impuestos directos (incluyen impuestos sobre beneficios, propiedades, impuestos personales, impuestos sobre productos y servicios e impuestos ambientales) e impuestos recaudados que incluyen la misma categoría de impuestos que los directos por regiones y sin desglose por tipo de impuesto: América, Europa, España y Asica y Resto del Mundo. Esta información no contribuye a clarificar la contribución fiscal de la empresa ni a diluir las informaciones sobre una posible estrategia de elusión fiscal aparecidas en los últimos años en distintos medios de comunicación.

---

<sup>114</sup> Supra nota 112

<sup>115</sup> <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 con relación a qué consideran subvención o ayuda pública. Hay empresas que hacen referencia a la Guía de Ayudas de Estado de la Comisión Europea (Banco Santander). Indra incluye dentro del nuevo código ético la norma de conducta en relación con 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) 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"<sup>116</sup>. 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 capital. 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 proyectos o actividad subvencionada, cantidad por proyecto, el organismo que lo concede y país.

Con relación a las subvenciones y ayudas recibidas por parte del sector público 5 empresas presentan información especificando cantidades y organismo que la ha concedido: Enagas, Repsol, Bankia, Caixabank y Aena.

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



**Enagás** informa de las subvenciones recibidas por inversiones de infraestructura gasista como los organismos de donde han sido concedidas (UE, CCAA, FEDER o Estado) sin embargo presenta la información en dos tablas diferentes, no siendo posible conocer la relación entre el proyecto y el organismo concedente de la subvención.



**BUENA PRÁCTICA:** **Repsol** publica en la web, en el apartado de Ley de transparencia pública, las subvenciones recibidas en 2017 en España, el nombre del organismo, el objeto de la subvención y el importe.



**MALA PRÁCTICA:** **IAG** como Grupo no aporta ningún tipo de información sobre contratación pública y subvenciones recibidas. En *Infosubvenciones*<sup>117</sup> web dependiente del Ministerio de Hacienda no aparecen ayudas a IAG en los años 2016 o 2017, sin embargo, tanto Vueling como Iberia reciben en ambos años cuantiosas subvenciones por diversos conceptos, que suman en ambos casos varias decenas de millones de euros. El Informe de Sostenibilidad de Iberia cifra en 0 las "Ayudas financieras recibidas de gobiernos" y en " 1,5 millones recibidos de subvenciones oficiales a la formación, 2 millones de deducciones de I+D+i, y préstamos subvencionados por importe de 0,7 millones de euros".

<sup>116</sup> [Cuentas Anuales Consolidadas. 2017. Amadeus](#)

<sup>117</sup> [Infosubvenciones](#)



**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)**

En relación con este indicador, **10 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.**

10 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 25 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.



**MALA PRÁCTICA:** **BBVA** no ofrece información sobre la vinculación que las empresas del grupo mantienen entre sí. Por otras fuentes se ha identificado que G Netherlands B.V. domiciliada en Holanda, es la sociedad que posee parte de las acciones de Garantie Bank S.A.<sup>118</sup>. Por otras fuentes se ha identificado con información referente a 2016 que BBVA Luxinvest domiciliada en Luxemburgo, era en ese momento la sociedad tenedora de las acciones de BBVA Suiza<sup>119</sup>.

Ninguna empresa facilita información para cada sociedad dependiente que incluya facturación, beneficios e impuestos y número de empleados.

<sup>118</sup> [USA, Patriot Act, BBVA](#)

<sup>119</sup> [Ibid](#)

## 3.2 FISCALIDAD RESPONSABLE



**Enagás** presenta información económica para sociedades dependientes, aunque no de manera completa. En el caso de impuestos solo se ofrece información sobre 10 sociedades de 18 dependientes.



**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.

## 3.3 CORRUPCIÓN

## 3.3 CORRUPCIÓN

La puntuación obtenida por las empresas analizadas en materia de corrupción tiene un promedio de 20,24 sobre 100 puntos posibles, la dimensión de las 7 analizadas que tiene una tercera peor puntuación promedio por detrás de Fiscalidad Responsable y Derechos Humanos. La puntuación obtenida no es acorde con el aumento en los niveles de percepción de la corrupción, especialmente preocupante en España. De acuerdo con el Centro de Investigaciones Sociológicas, la corrupción y el fraude era percibido como el segundo problema de España, después del desempleo, entre los ciudadanos españoles alcanzando el pico máximo, un 54,3%, en mayo de 2017. Según el Índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional<sup>120</sup>, España se sitúa en 2017 en el puesto 42 de una lista de 176 países la peor valoración obtenida en toda la serie histórica.

La puntuación obtenida por las empresas analizadas en materia de corrupción tiene un promedio de 20,24 sobre 100 puntos posibles, la dimensión de las 7 analizadas que tiene una tercera peor puntuación promedio por detrás de Fiscalidad Responsable y Derechos Humanos.

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

EMPRESA	POSICIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
ACCIONA	1	43,76
RED ELECTRICA	2	42,2
IBERDROLA	3	40,13
REPSOL	4	39,74
INDITEX	5	32,69
TELEFÓNICA	6	30,12
MERLIN PROPERTIES	30	7,83
ACS	31	7,59
TECNICAS REUNIDAS	32	7,35
VISCOFAN	33	4,98
COLONIAL	34	3,15
BANCO SABADELL	35	2,37

Fuente: Elaboración propia

<sup>120</sup> [http://transparencia.org.es/wp-content/uploads/2017/01/tabla\\_sintetica\\_ipc-2016.pdf](http://transparencia.org.es/wp-content/uploads/2017/01/tabla_sintetica_ipc-2016.pdf)

### 3.3 CORRUPCIÓN



El sector mejor posicionado es el de Petróleo y Energía (Endesa, Enagás, GNF, Iberdrola, REC y Repsol) con una valoración media de 33,71 puntos. El sector con menor puntuación es el de Servicios Financieros e Inmobiliarias (Banco Sabadell, Banco Santander, Bankia, BBVA, Caixabank, Inmobiliaria Colonial, Mapfre, Merlin Properties y Bankinter) con una valoración media de 14,29 puntos sobre 100.

Pese a ser el sector más expuesto a riesgos de corrupción de acuerdo con el Bribe Payers Index (BPI) de Transparencia Internacional y a que sus empresas estar altamente internacionalizadas, el sector de Materiales Básicos, Industria y Construcción, es el que obtiene una segunda peor valoración de los seis analizados en relación a la información suministrada sobre los procedimientos para la prevención y lucha contra la corrupción con 17,16 puntos, solamente por detrás de servicios financieros e inmobiliarios.

**Gráfico. 3.3.1. Promedio por sectores en el área de corrupción**



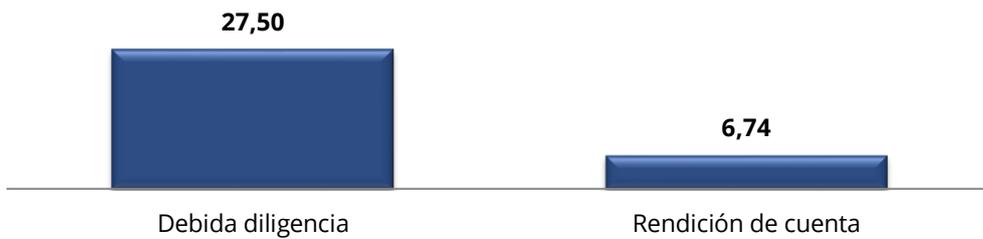
Fuente: Elaboración propia

### 3.3 CORRUPCIÓN



Dentro de corrupción se han analizado un total de 57 indicadores distribuidos en dos dimensiones y 8 subdimensiones. Las dimensiones 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 27,5 puntos sobre 100 posibles que el área de rendición de cuentas que obtiene una valoración promedio de tan solo 6,74 puntos.

**Gráfico 3.3.2. Promedio de puntuación obtenida por dimensión**

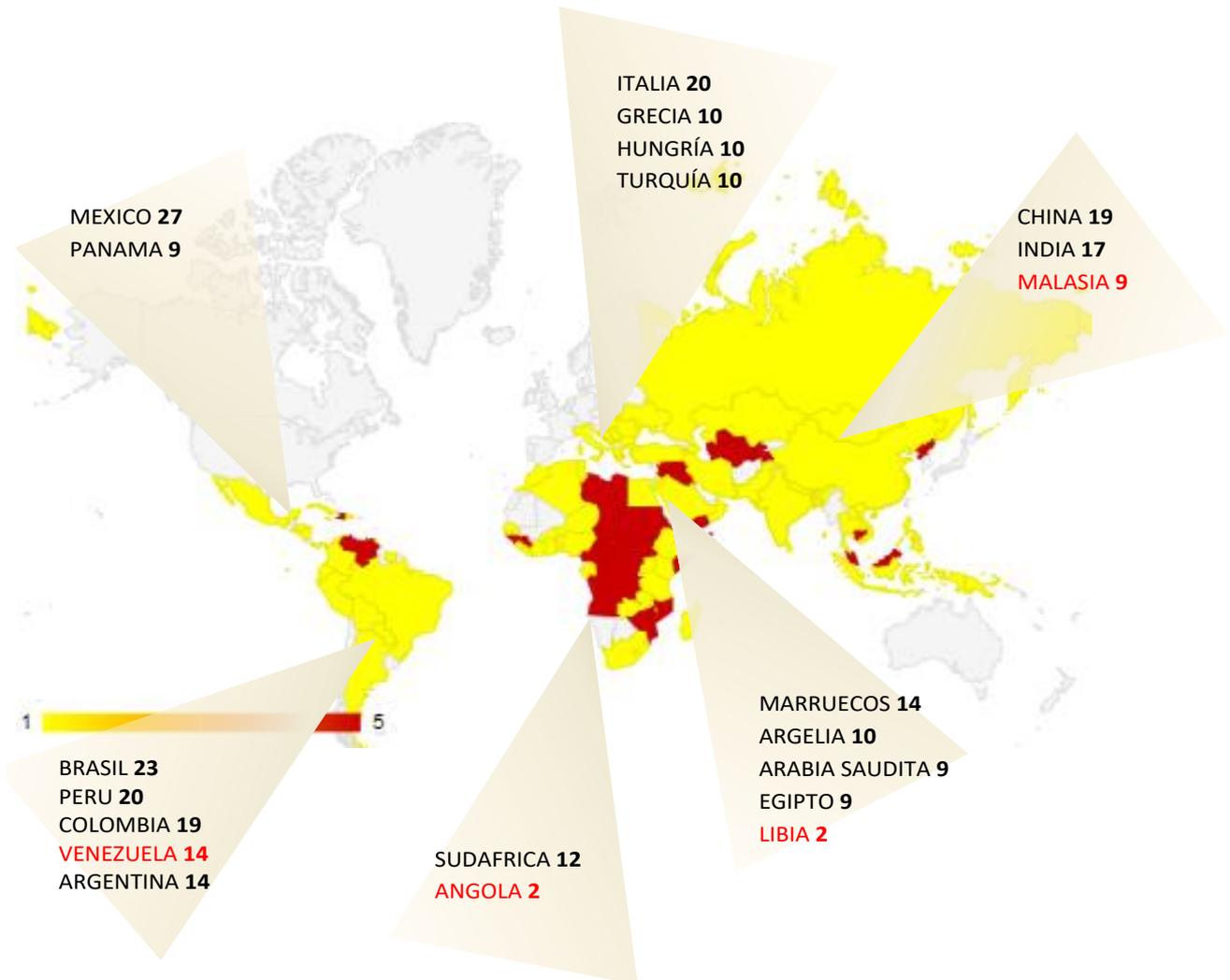


Fuente: Elaboración propia

### 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 armasen 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 (ACS, Amadeus, ArcelorMittal, Gamesa, Indra y Mapfre) facilitan información anecdótica sobre cómo estás afrontando estos riesgos obteniendo una puntuación promedio de 12,57 sobre 100 puntos posibles.

Las empresas que más presencia tienen en países de riesgo extremo y riesgo alto en corrupción (ACS, Amadeus, ArcelorMittal, Gamesa, Indra y Mapfre) facilitan información anecdótica sobre cómo estás afrontando estos riesgos obteniendo una puntuación promedio de 12,57 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 desigualdades<sup>121</sup>, socava la competencia y genera desafección en el ciudadano hacía 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 global<sup>122</sup>. España, de acuerdo con el Índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional<sup>123</sup>, se sitúa en 2017 en el puesto 42 de una lista de 176 países, siendo los primeros de la lista Nueva Zelanda y Dinamarca y el último Somalia. En el 2017 España está en peor posición que el año anterior y peor que en todas las series históricas. Aunque es todavía más preocupante la percepción existente por parte de las empresas en relación con la contratación pública. De acuerdo con el Flash Eurobarómetro<sup>124</sup> (Comisión Europea) sobre las empresas publicado en 2013, el 83% de las empresas españolas encuestadas (56% de media en la UE) considera que la corrupción está muy extendida en la contratación pública gestionada por las autoridades nacionales y el 90 % (60% de media en la UE), en la gestionada por las autoridades locales (media de la UE: 60 %).

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 el Índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional, se sitúa en 2017 en el puesto 42 de una lista de 176 países

A pesar del aumento en los niveles de percepción de la corrupción, uno de los principales problemas para combatirla reside en relacionar la corrupción con un comportamiento exclusivamente público o en el que es al menos necesaria la participación de la Administración Pública. Eso provoca que en muchas ocasiones quede fuera del objeto de la corrupción prácticas empresariales que implican un abuso de poder para un beneficio propio, definición de corrupción facilitada por transparencia internacional. La controversia en torno a la corrupción no sólo afecta a la definición, también existe con relación a qué tipo de actos son constitutivos de corrupción. Normalmente el término se utiliza erróneamente o al menos no de manera completa para describir acciones tipificadas en nuestro código penal, sin embargo, la corrupción va mucho más allá del soborno. Por poner un ejemplo, acciones como pactar precios o distribuirse la contratación pública por un conjunto de empresas de un sector podrían encuadrarse en la definición dada por transparencia internacional y afecta de manera

<sup>121</sup> CleanGovBiz, OECD, The rationale for fighting corruption, 2014.

<sup>122</sup> Banco Mundial. <http://www.worldbank.org/en/topic/governance/brief/anti-corruption>

<sup>123</sup> [http://transparencia.org.es/wp-content/uploads/2017/01/tabla\\_sintetica\\_ipc-2016.pdf](http://transparencia.org.es/wp-content/uploads/2017/01/tabla_sintetica_ipc-2016.pdf)

<sup>124</sup> [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/flash\\_arch\\_191\\_174\\_en.htm](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/flash_arch_191_174_en.htm)

### 3.3 CORRUPCIÓN



sumamente negativa a los ciudadanos que acaban pagando más por un producto o servicio como contribuyentes o consumidores y al resto de las empresas del sector.

El código penal y la actuación de la fiscalía y la judicatura son elementos clave en el cerco de la corrupción. Pero si queremos avanzar en la prevención, la transparencia y la rendición de cuentas constituyen herramientas clave, tanto en el sector público como en el privado. El informe de Transparencia Internacional sobre “Transparency in Corporate Reporting” (Transparencia en los Informes Corporativos) del año 2014 nos indica una clara relación entre la falta de políticas de transparencia en las empresas y la presencia de episodios de corrupción. Empresas con estructuras opacas y con cuentas bancarias en paraísos fiscales son las que más tienden a dichos episodios.

Desde la década de los 90 la comunidad internacional, con especial implicación de algunos organismos internacionales, ha desarrollado una prolija actividad en la búsqueda de vías para luchar contra la corrupción, ya no solo en el sector público, sino también en el sector privado a través de fórmulas encaminadas a buscar una mayor integridad empresarial y una mayor implicación de las empresas en la lucha contra la corrupción. Dentro de esa búsqueda, la RSC es una vía para integrar en las empresas una visión más ética y sostenible de hacer negocios. La RSC entendida como aquella responsabilidad que tienen las empresas por los impactos que producen en la sociedad no puede entenderse si no contempla las consecuencias negativas de la corrupción.

Algunos de estos instrumentos se han desarrollado dentro del camino convencional de la regulación, lo cual ha derivado en la adopción de varios tratados o convenios internacionales o regionales<sup>125</sup>, y en una serie de leyes nacionales que igualmente tratan este problema<sup>126</sup>. Por el contrario, otras herramientas han tomado la vía de la autorregulación, el ejemplo está en las Líneas Directrices de la OCDE, el Pacto Mundial de Naciones Unidas, las Reglas de la Cámara Internacional de Comercio para Combatir la Extorsión y el Soborno o los Principios de Transparencia Internacional para Combatir el Soborno.

---

<sup>125</sup> Convenciones internacionales y regionales en materia de corrupción: Organización de Estados Americanos (OEA) Convención Interamericana contra la Corrupción (1996); Convenio OCDE de Lucha contra la Corrupción de Agentes Públicos Extranjeros en las Transacciones Comerciales Internacionales (1997); Convención de la Unión Europea contra la corrupción con implicación de funcionarios (1997); Convención Anti Corrupción OCDE; Convenio Penal sobre la Corrupción del Consejo de Europa (1999); Convenio Civil sobre la Corrupción del Consejo de Europa (1999); Convención de Naciones Unidas sobre Delincuencia Transnacional Organizada (2000); Protocolo contra la Corrupción de la Comunidad de Desarrollo Sudafricana (2001); Protocolo de Lucha contra la Corrupción de la Comunidad Económica de Estados de África Occidental (2001, no ha entrado en vigor todavía); Convención sobre la Prevención y Lucha contra la Corrupción de la Unión Africana (2003); Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción (2003); Convención de la Unión Europea contra la corrupción con implicación de funcionarios

<sup>126</sup> Foreign Corrupt Practices Act (USA, 1997); Canadian Corruption of Foreign Public Officials Act (Canadá, 1999); Russian Federal Anti-Corruption Law (Rusia); UK Bribery Act (Reino Unido, 2010); Brazil Clean Company Act (Brasil, 2014); German Anticorruption Law (Alemania, 2015) Loi Sapin II (Francia, 2016); Chinese Anti- Corruption Laws (2016);

### 3.3 CORRUPCIÓN



El objetivo de todos estos instrumentos es el mismo, que las empresas actúen de una manera socialmente responsable en relación con la corrupción, estableciendo medidas que traten de evitar o de prevenir casos de corrupción dentro de la organización. En otras palabras, estos instrumentos aspiran a que las empresas integren medidas anticorrupción dentro de su programa de responsabilidad social corporativa. La corrupción en todas sus formas es contradictoria e irreconciliable con la responsabilidad social y por lo tanto uno de los fines de la RSC es acabar con las prácticas corruptas integrando para ello políticas anticorrupción y sistemas de prevención dentro de las estrategias y planes de la empresa.

Pese a que en los últimos años se ha avanzado en la información suministrada por el sector privado, todavía hay deficiencias importantes en cuanto a la relevancia de la información suministrada.

## 2. RESULTADOS ANÁLISIS

El presente informe analiza la corrupción desde una visión amplia en relación a 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.

Dentro del área de corrupción se han analizado un total de 57 indicadores distribuidos en dos dimensiones y 8 subdimensiones. Las dimensiones 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 27,50 puntos que el área de rendición de cuentas que obtiene una valoración promedio de tan solo 6,74 puntos.



## 2.1 Debida diligencia

Desde 2010, con la modificación del Código Penal<sup>127</sup> que incorporó la responsabilidad penal directa de las personas jurídicas en el ordenamiento jurídico español las empresas han ido aumentando los esfuerzos y recursos dedicados a la prevención de delitos en sus actividades de negocio. Posteriormente, en 2015, a través de una nueva modificación del Código Penal se establecieron una serie de causas eximentes de responsabilidad de la empresa en base a la eficacia e idoneidad del programa de cumplimiento normativo con el que cuente. Entre estos aspectos señalados se encuentra que la organización lleve a cabo el proceso de debida diligencia correspondiente.

La debida diligencia en materia de lucha contra la corrupción puede entenderse como el proceso enfocado a prevenir, evitar o mitigar los impactos negativos relacionados con la corrupción que pudiesen derivarse de la actividad directa de la empresa o de forma indirecta a través de sus socios y proveedores.

En la dimensión de debida diligencia se han analizado un total de 41 indicadores distribuidos en cuatro dimensiones: Compromiso y liderazgo, gestión de riesgos, financiación a partidos y competencia. La máxima puntuación se obtiene en compromiso y liderazgo (37,22) y competencia (30,22) y la menor en financiación de partidos (19,52) y gestión de riesgos (24,20). 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 tiene que traducirse en una política específica en materia de prevención de la corrupción. La política debe ser clara, visible y accesible y debe representar la base operacional en la que se apoyan todos los demás elementos prácticos de un Sistema anticorrupción<sup>128</sup>. En ella se deben prescribirse principios y reglas a los cuales todos los empleados y socios comerciales relevantes deben adherirse. Una política que prohíba la corrupción formaliza la participación de la empresa en la prevención de la corrupción. Como demostración de la implicación de la alta dirección y de los máximos órganos de gobierno de la empresa con la lucha contra la corrupción, la política deberá haber sido aprobada por el Consejo de Administración.

Del total de empresas analizadas, **16 cuentan con una política pública o documento que se le asimile específico en materia de corrupción.**

16 de las empresas analizadas tienen políticas públicas de corrupción.

<sup>127</sup> [Código Penal español](#)

<sup>128</sup> Guía de buenas prácticas de la OCDE sobre controles internos, ética y cumplimiento:

### 3.3 CORRUPCIÓN



**Gráfico 3.3.3. Nivel de cumplimiento de indicadores sobre política anticorrupción**



Fuente: Elaboración propia



**MALA PRÁCTICA:** Tres empresas: **Amadeus**, **Ferrovial** y **Mapfre** afirman contar con política anticorrupción, aunque esta no es pública y por tanto accesible.



**BUENA PRÁCTICA:** **Telefónica** cuenta con una Política Anticorrupción pública aprobada por el Consejo de Administración desde diciembre de 2015. En el documento se afirma que se aplicará "en cualquiera de los territorios en los que éste está presente, así como, por aquellos terceros que intermedien, colaboren o participen en negocios en nombre de la Compañía". Prohíbe cualquier tipo de soborno. Prohíbe ofrecer, prometer, pagar, dar o autorizar la entrega de cualquier Objeto de Valor (incluye contribuciones) directa o indirectamente (a través de un tercero) a cualquier funcionario/empleo público (incluye partidos políticos). La prohibición se aplica independientemente de si el pago es para facilitar, acelerar o agilizar trámites.

### 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 a los que la empresa se enfrenta en sus operaciones y actividades, ya sean riesgos reales como potenciales. Esta evaluación debe hacerse teniendo en cuenta variables con gran influencia sobre el nivel de riesgo como son su sector de actividad y tamaño, los países en que opera, el alcance de su cadena de suministro y si tiene vinculación o no con Administraciones públicas, bien sea a través de subvenciones, contratos públicos o préstamos, por ejemplo.

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

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, incluye, entre otros: el soborno en todas sus formas, los 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, entre muchas otras conductas.

A través de 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 políticas y procedimientos que cubran dichos riesgos y den a empleados y a terceros relacionados con la empresa unas pautas de actuación mínimas.

Por último, deberán establecerse, asociados a este catálogo de riesgos, diversos controles tanto genéricos como específicos, en los que se involucre la Alta dirección. Resulta de especial importancia que esta evaluación de riesgos se complemente con un análisis previo exhaustivo de los riesgos en que puede incurrir al asociarse con un tercero, debiendo conocer información detallada de cada potencial aliado 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 este análisis, se comuniquen los resultados y la empresa realice un ejercicio de transparencia de cara a narrar cuáles son aquellos riesgos a los que se enfrenta y cuáles son las medidas que ha tomado con el fin de evitar que se

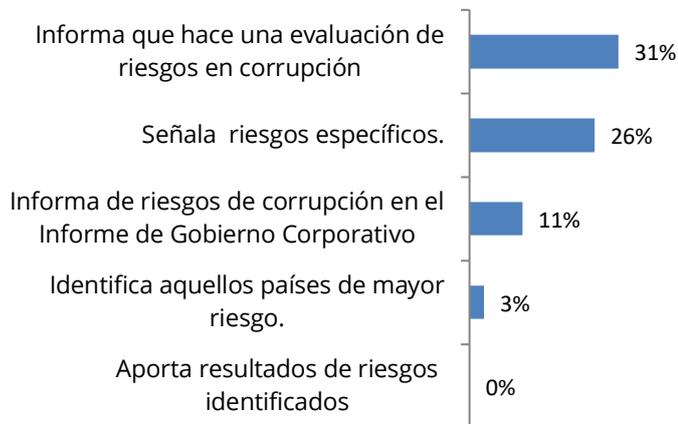
### 3.3 CORRUPCIÓN



materialicen: programas específicos, controles financieros y no financieros, formación a empleados o evaluación de la cadena de suministro serían parte de una gestión de los riesgos en materia de corrupción.

Tras el análisis realizado, **del total de empresas del IBEX 35 solamente 10 empresas aportan información sobre la realización de una evaluación de riesgos en corrupción.** Estas empresas son: Acciona, ArcelorMittal, BBVA, REC, Gamesa, GNF, Iberdrola, IAG, Telefónica y Endesa. No obstante, **solamente 9 empresas y de forma muy genérica y poco relevante presentan información sobre riesgos específicos** en materia de corrupción a los que están expuestas. Siemens Gamesa por ejemplo señala "dos puntos de interés dentro de la lucha contra la corrupción: los socios comerciales y los Regalos y dádivas, invitaciones, viajes y otro tipo de remuneraciones". Solamente una empresa (Iberdrola) informa de los riesgos de corrupción derivados de su cadena de suministro en aquellos países donde hay una mayor exposición. No obstante, ninguna empresa informa de una manera completa sobre los riesgos en corrupción en base a su tipología y al país en los que tiene operaciones.

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



Fuente: Elaboración propia



**MALA PRÁCTICA:** Ninguna empresa informa de una manera completa sobre los riesgos en corrupción en base a su tipología y diferenciando por distintas actividades que la empresa realiza y por área geográfica/país.

### 3.3 CORRUPCIÓN



**BUENA PRÁCTICA:** **Iberdrola** informa que en 2017 ha llevado a cabo un proceso de evaluación basado en cuestionarios de percepción a través del cual se ha involucrado a profesionales responsables de áreas y procesos relevantes en cada una de las sociedades subholding y/o cabecera de negocio del grupo. Para realizar esta evaluación, se facilitan guías y una metodología que permite a los directores de cumplimiento, así como a los responsables de negocios y funciones corporativas, la identificación y evaluación de los riesgos de fraude y corrupción en el grupo, siendo estos últimos los encargados de gestionar los riesgos citados. A partir del análisis de la información recibida, cada Dirección de Cumplimiento elabora su propio mapa de riesgos identificando los principales controles existentes en el grupo para la mitigación de los mismos, y proponen, si procede, acciones de mejora que refuercen la eficacia de dichos controles.



**MALA PRÁCTICA:** Pese a la aprobación en junio de 2018 de una circular por parte de la CNMV<sup>129</sup> que obliga a las empresas a describir los riesgos que afecten al negocio relacionados con la corrupción, solamente cuatro empresas presentan información, aunque de manera poco relevante en sus informes de buen gobierno: Telefónica, Siemens Gamesa, Enagas y GNF.

#### **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 corrupción<sup>130</sup> 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 con 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

<sup>129</sup> [Las cotizadas deberán informar de los "riesgos de corrupción" de su negocio](#)

<sup>130</sup> [Encuesta global Anti soborno y corrupción. KPMG Internacional, 2015.](#)

### 3.3 CORRUPCIÓN



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 estos. 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 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 estos 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<sup>131</sup>.

---

<sup>131</sup> [Ver noticia completa](#)

### 3.3 CORRUPCIÓN

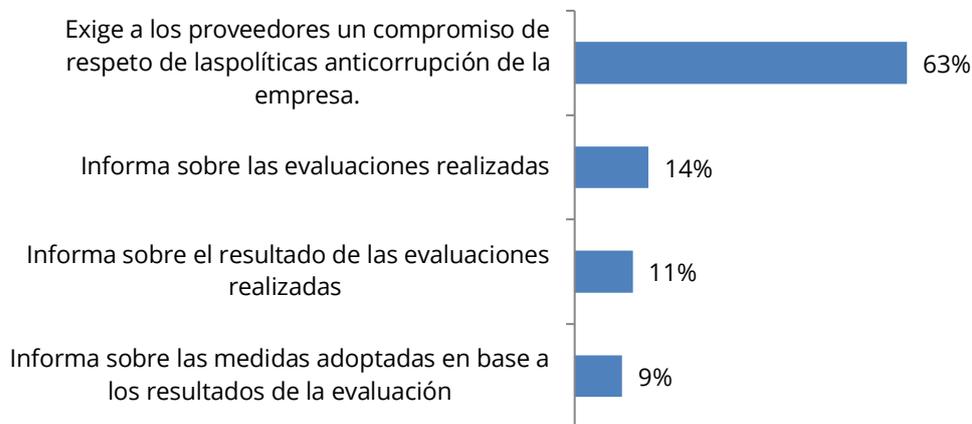


Por tanto, el establecimiento de medidas orientadas a la gestión integral de los riesgos de la compañía, permite a la empresa además de cumplir la legislación de los países más avanzados en la materia, demostrar el compromiso de su Alta dirección con la debida diligencia en materia de corrupción, al 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.

Del análisis realizado sobre la información pública relativa al ejercicio 2017, se desprende que **22 de las empresas del IBEX 35 analizadas aportan algún tipo de información sobre la gestión de su cadena de suministro en relación con la corrupción**. La calidad de la información entre unas empresas y otras es muy dispar. Mientras algunas aportan claridad sobre sus compromisos, políticas y procedimientos, otras; se limitan a mencionar su adhesión a iniciativas voluntarias de lucha contra la corrupción en relación con los proveedores (como es el caso del Pacto Mundial de Naciones Unidas), cuestión que resulta desde todo punto, insuficiente y no garante del respeto de los compromisos.

22 empresas aportan algún tipo de información sobre la gestión de su cadena de suministro en relación con la corrupción. La calidad de la información entre unas empresas y otras es muy dispar.

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



Fuente: Elaboración propia

### 3.3 CORRUPCIÓN



**BUENA PRÁCTICA:** **Grifols** incluye en los contratos con terceros un anexo la Política anticorrupción y un resumen de las principales áreas de cumplimiento. Se requiere a los distribuidores la aportación anualmente de una certificación de cumplimiento con esta política firmada por el Director General y en el contrato se incluyen cláusulas que otorgan a Grifols el derecho a llevar auditorías si se considera necesario y cláusulas sobre rescisión de relaciones comerciales en caso de incumplimiento. También la omisión de adhesión puede conllevar acciones disciplinarias. Además, los distribuidores internacionales deben realizar anualmente una formación online sobre la Foreign Corrupt Practices Act



**MALA PRÁCTICA:** **Banco Sabadell** no tiene una Política Anticorrupción para la entidad ni específica para proveedores. Sí dispone de un Código de Conducta para Proveedores en el que hace referencia a que su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas implica su compromiso de apoyar y aplicar los principios fundamentales en materia de lucha contra la corrupción. Sin embargo, se aprecia que este Código está fundamentalmente orientado a la protección de los Derechos Humanos y Derechos Laborales, sin añadir ningún apartado expreso referente a corrupción. En su Política de Proveedores tampoco se mencionan aspectos de corrupción.

Es preciso añadir que, sin embargo, a pesar de la cantidad de explicaciones que se aporta de los procesos de selección de los proveedores, **la falta de datos cuantitativos y la falta de desglose de los mismos, no permite determinar cómo la empresa gestiona a nivel operativo los riesgos de corrupción a lo largo de su cadena de suministro**, o si efectivamente controla y verifica los incumplimientos por parte de terceros dentro de la cadena, o si cuenta con mecanismos para responder a eventuales casos. Un Ejemplo de ello sería la información sobre evaluaciones a proveedores en materia de corrupción e información sobre el resultado de las mismas y las medidas adoptadas por la empresa.

La falta de datos cuantitativos y la falta de desglose de estos, no permite determinar cómo la empresa gestiona a nivel operativo los riesgos de corrupción a lo largo de su cadena de suministro



**MALA PRÁCTICA:** **Bankia** presenta evidencias de la existencia de un Sistema de Gestión de proveedores/socios comerciales en materia anticorrupción, sin embargo, no aporta información detallada de la estructura de la entidad para el control de los proveedores, tampoco se informa de la existencia de evaluaciones periódicas en materia de corrupción. A pesar de que en la web está el perfil de proveedores, no hay clasificación en función del riesgo, y tampoco se ofrecen datos cuantitativos sobre denuncias, protocolos aplicados y resultados de los procesos.



**BUENA PRÁCTICA:** A través de la plataforma EcoVadis, **Telefónica** evalúa a sus proveedores en diversas materias, entre ellas la corrupción. Los resultados fueron que el 81% de sus proveedores cuentan con políticas anticorrupción. Presenta detalle de las auditorías realizadas por regiones y áreas entre las que se encuentran "principios de negocio responsable". Presenta información sobre auditorías in situ.

### 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.).

En consecuencia, contar con un Plan Anual Formativo en anticorrupción no sólo constituye una herramienta preventiva para la protección de la propia compañía y sus administradores, sino también, y no menos importante, para cada una de las personas que la componen. Al recibir formación específica acerca de los riesgos a los que se enfrenta en el desempeño de sus funciones, el empleado adquiere una visión completa de sus obligaciones y derechos y conoce los recursos y mecanismos con los que cuenta a la hora de identificar o denunciar posibles conductas inadecuadas.

Además de estas acciones internas, para que la compañía logre cubrir de forma eficaz todos los riesgos de corrupción asociados a sus actividades, deberá ampliarse el alcance de esta formación a socios y proveedores, donde se les dé amplia información sobre la estrategia anticorrupción de la empresa y el contenido de su Código Ético o Código de proveedores en aquellos casos en que la compañía lo tenga. Cuando la compañía haya realizado una evaluación de riesgos en corrupción que abarque todas sus actividades, el mapa de riesgos generado le permitirá adaptar estas formaciones en función del tipo de actividad que desarrolle el colaborador y en qué país o área geográfica esté presente.

En definitiva, el hecho de que una empresa cuente con formación específica en materia anticorrupción resulta crucial para el desarrollo y la consolidación de una verdadera cultura de cumplimiento normativo y lucha contra la corrupción dentro de la compañía, logrando a través de ella extender a todos los niveles de la organización su compromiso en la materia y fortalecer la implementación de otras medidas implementadas en la misma línea, al mismo tiempo que actúa como una herramienta muy potente para la prevención de posibles riesgos de corrupción a los que poder tener que enfrentarse en su día a día.

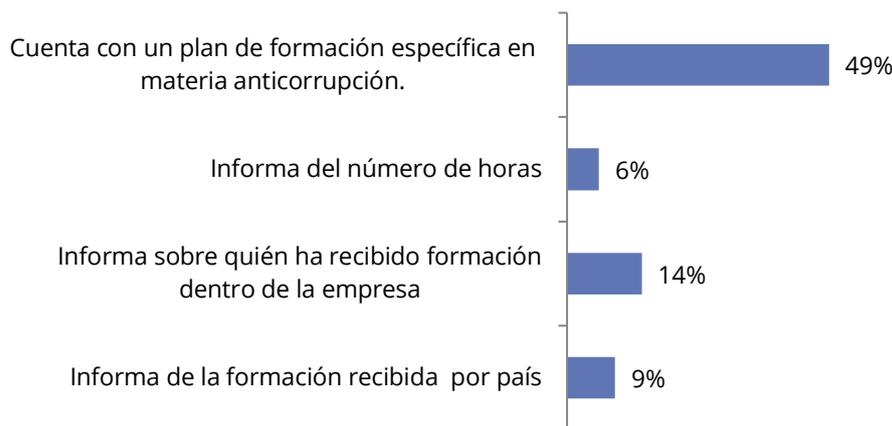
### 3.3 CORRUPCIÓN



Del análisis realizado sobre la información pública relativa al ejercicio 2017, se concluye que del conjunto de empresas analizadas **solamente 17 empresas del IBEX 35 aportan información sobre la formación en materia de anticorrupción**. En concreto, las empresas que sí aportan información al respecto son: Abertis, ArcelorMittal, DIA, Grifols, Acciona, IAG, Repsol y Endesa, Iberdrola y REC. Sin embargo, es necesario apuntar que, **en la mayoría de los casos no se aportan datos de formación desglosada** por categoría profesional, áreas geográficas o países, limitando con ello el alcance y la utilidad de la información aportada. De estas 17 empresa solamente 9 especifican quién ha recibido esa formación y solamente tres empresas informan por países (Telefónica, Iberdrola y Mapfre) y dos informan sobre el número de horas de la que se componía la formación (Caixabank y Mapfre).

17 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

**Gráfico 3.3.6. Nivel de cumplimiento de indicadores de formación anticorrupción**



Fuente: Elaboración propia.



**MALA PRÁCTICA:** IAG afirma que "A lo largo del año, se imparten cursos de formación sobre políticas y procedimientos de prevención de sobornos. Las necesidades de formación varían de una compañía operativa a otra y se determinan a partir de factores como la categoría y las responsabilidades de los empleados". No se puede determinar, con la información disponible, si se trata de un plan de formación específico o de acciones más o menos aisladas, de las que además se desconoce contenidos, receptores, número de horas, etc.



**BUENA PRÁCTICA:** Mapfre informa en un cuadro del número de horas de formación en corrupción por países y número de asistentes. No informa de los destinatarios por categoría profesional.

#### **CORR.5. Financiación a partidos políticos**

Los partidos no son órganos del Estado, sino “entes que proceden de la sociedad, que son creados libremente por esta y que deben mantener celosamente su independencia respecto al apartado estatal”<sup>132</sup>. Lo que esperamos 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, tienen que incurrir durante las campañas electorales (y, a veces, también para promocionar iniciativas legislativas, para informar o para influir sobre la opinión pública).

El cambio en los regímenes de financiación de partidos políticos en Europa occidental se da con un cambio de dirección desde un Sistema de financiación privada hacia un sistema donde predomina la financiación a través de subvenciones estatales. Uno de los motivos impulsores de este cambio es la identificación y la percepción de corrupción política, entendiendo que el Sistema de financiación estatal como necesariamente menos corrupto que aquel en el que la financiación privada toma preferencia<sup>133</sup>.

El enfoque de este documento está en las donaciones o aportaciones empresariales a partidos políticos, puesto que las empresas son consideradas con mayor capacidad para ejercer influencia de lo que lo son las personas individuales. Cuando esas aportaciones, además, se realizan de manera anónima, existen incluso más oportunidades para las empresas de ganar ese nivel de influencia entre los partidos<sup>134</sup>.

En el panorama comparado europeo, existen tres tipos de marcos normativos, los primeros donde no existe una prohibición de las donaciones a partidos, entre los que se encuentran países como Dinamarca, Austria y Malta. En estos países las donaciones empresariales y anónimas están permitidas y no existen límites en cuanto al montante. El segundo grupo está formado por aquellos países como Alemania, Irlanda, Países Bajos, Estonia y Hungría, en estos, salvo en Estonia permiten las donaciones empresariales y no existen límites.

En otros países, sin embargo, se aplican reglas más estrictas, es el caso de Suecia o España<sup>135</sup>.

---

<sup>132</sup> Torres, I. La financiación de los partidos políticos. Modelo español y alternativas foráneas. *Cuadernos de Información Económica*, 2001

<sup>133</sup> European Parliament .. *Party financing and referendum campaigns in EU Member States*. Bruselas: Directorate-General for Internal Policies of the Union, 2015

<sup>134</sup> Ibid.

<sup>135</sup> Ibid

### 3.3 CORRUPCIÓN



En 2015, la ley 3/2015 de control de la actividad económico-financiera de los Partidos Políticos, 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, a día de hoy, 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 aspecto.<sup>136</sup>

Esta es precisamente una de las cuestiones que ha recibido críticas y que ha sido objeto de recomendaciones por parte de la OSCE. En su informe final sobre la misión de evaluación electoral con motivo de las elecciones parlamentarias de 2015, destacaba que "si bien la financiación de las campañas y de los partidos políticos está estrictamente regulada, subsiste cierta preocupación ante la posibilidad de que las fundaciones y las asociaciones eludan la reglamentación en materia de donaciones".

Nuevamente, la OSCE en un documento de 2017 indica que "las fundaciones y otras entidades con vínculos tan estrechos con los partidos políticos deben incluirse en la misma normativa reguladora y tener la obligación de cumplir los requisitos económicos que deben acatar los partidos políticos, según corresponda.

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 "vías paralelas para la financiación fraudulenta de actividades rutinarias o de campaña a pesar de los umbrales y restricciones aplicables establecidos por ley para estas últimas". 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<sup>137</sup>". Lo anterior se evidencia en la recepción por parte de la Fundación FAES, ligada al Partido Popular de aportaciones entre 2012 y 2016 de grandes empresas españolas compañías como Acciona, Ferrovial, Sacyr Vallehermoso, Gas Natural, Google Spain, Ferrovial Corporación, BBVA, Fundación Iberdrola, Philips Morris, el Banco Santander, La Caixa o Ibercaja, la Fundación ACS, presidida por Florentino Pérez, la Fundación Ramón Areces (El Corte Inglés)<sup>138</sup>. **El mayor donante fue el Santander, con un total de 550.000 euros en tres años.** El banco donó 150.000 euros en 2012 y el resto a través de sus filiales Elerco y Produban Servicios

---

<sup>136</sup> [El juez investiga si el PP utilizó la fundación Dos de Mayo para financiarse ilegalmente](#)  
[Fundaciones 'invisibles' de 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](#)

<sup>137</sup> Supra nota 27, p. 15

<sup>138</sup> [El Gobierno de Rajoy dio a FAES casi seis millones en los años de mayores recortes](#)

### 3.3 CORRUPCIÓN



Informáticos seguida de **la Fundación ACS, con 400.000 euros (100.000 cada ejercicio) y de la Fundación Ramón Areces, con 315.000 euros**<sup>139</sup>.

La Proposición de Ley Integral de Lucha contra la Corrupción y Protección de los Denunciados (23 septiembre 2016) también menciona los pagos a los partidos políticos. Uno de los enfoques principales para reforzar la transparencia es “extender las obligaciones de transparencia a las fundaciones y asociaciones vinculadas o dependientes de los partidos políticos, los sindicatos y las organizaciones empresariales, así como a todas las entidades privadas que se encuentren participadas por el sector público o perciban subvenciones o ayudas públicas en una cuantía significativa, atendiendo al principio de que los recursos públicos deben estar sujetos a fiscalización pública con independencia del ámbito en el que se encuentren.”

Al margen de si su compromiso incluye o no a fundaciones y candidatos políticos, **son 12 empresas del IBEX 35 las que prohíben las aportaciones a partidos políticos en todos los países en los que actúan.** A este respecto, **únicamente 2** empresas del IBEX 35 **hacen extensivo su posicionamiento público sobre la financiación de partidos políticos a fundaciones dependientes y a candidatos.** Estas empresas son Inditex y REC, aunque en este último caso las deja abiertas en el caso de donaciones a Fundaciones de partidos políticos cuando estas se destinen a “fines alineados con la estrategia de la compañía”. Y solamente una empresa de las 23 que no prohíben las aportaciones políticas en todos los países presenta información sobre aportaciones a partidos políticos (Iberdrola).

Solamente 2 empresas prohíben la financiación a partidos políticos, fundaciones dependientes y candidatos.

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



Fuente: Elaboración propia

<sup>139</sup> [Las empresas que donaron casi 3,4 millones a FAES durante el Gobierno de Rajoy](#)

### 3.3 CORRUPCIÓN



**MALA PRÁCTICA:** de manera muy breve y general, el **Banco Santander** muestra un posicionamiento contrario a las contribuciones a partidos políticos en nombre del Grupo. Código General de Conducta, p.9: "La vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos o que excedan de los propios del Grupo, así como las contribuciones o servicios a los mismos, deberán hacerse de manera que quede claro su carácter personal y se evite cualquier involucración del Grupo". Sin embargo, diversas informaciones en prensa apuntan a que el Banco Santander, al igual que otras entidades de depósito, habría incurrido presuntamente en condonaciones o renegociaciones "ventajosas" de deudas a partidos políticos<sup>140</sup>



**BUENA PRÁCTICA:** Destaca positivamente el caso de **Iberdrola**, pues pese a no extender la prohibición de aportaciones al resto de países en los que opera más allá de España expone sus contribuciones políticas en Reino Unido (26.266€) y Estados Unidos (14.997€) y las compara con el ejercicio 2016. Afirma que no ha hecho ninguna otra aportación en el resto de los territorios donde tiene presencia. Pese a la transparencia informativa, se echa en falta la prohibición o la información sobre contribuciones a fundaciones y candidatos de, o asociados a, partidos políticos.



**MALA PRÁCTICA:** El Código Ético y de Cumplimiento Legal de **Indra** establece que "Indra no financiará, directa o indirectamente, ni en España ni en el extranjero, a partidos políticos ni a sus representantes o candidatos." Sin embargo, Indra se ha visto salpicada durante 2017 en distintas investigaciones relacionadas con la financiación ilegal del partido popular que acabo con la salida del aquel entonces consejero delegado de la entidad<sup>141</sup>

<sup>140</sup> [Los bancos perdonaron deudas a los partidos incumpliendo la obligación de informar al Banco de España](#)  
[Un exgerente del PSOE niega la condonación de deuda: "Es una renegociación como un castillo"](#)  
[Caso Popular: el Santander controlará también la política](#)  
[Santander, BBVA, Caixa y Kutxabank explicarán en el Senado por qué perdonaron 50 millones al PSOE](#)  
[Santander hereda 40 crédito de 16 millones que el Popular dio a PP y PSOE](#)  
[Aplazadas las intervenciones de tres banqueros en la comisión de financiación de partidos del Senado](#)

<sup>141</sup> El 20 de abril de 2017 la [prensa](#) informa de que la guardia civil registra la sede de Indra, sospechosa de pagar 700.000 euros para financiar al PP en 2011. Indra aparece también como sospechosa de financiación ilegal en la Operación Púnica, vinculada a la adjudicación de contratos por parte del Gobierno de la Comunidad de Madrid. 21 de abril de 2017 [eldiario.es informa](#) de la imputación del Consejero delegado de Indra, Javier de Andrés, por la Operación Púnica.

El 19 de septiembre de 2017, la [prensa](#) publica que en el marco de la Operación Lezo, 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).

### 3.3 CORRUPCIÓN



**MALA PRÁCTICA:** **BBVA** afirma que "no realiza contribuciones a campañas electorales ni donaciones a partidos políticos". En una nota a pie de página BBVA señala que "No se entienden contrarias al compromiso recogido en este apartado las contribuciones de empleados a título personal, entre ellas las realizadas en el marco del Political Activity Committee (PAC) de BBVA Compass". De hecho, el Center for Responsive Politics<sup>142</sup> de Estados Unidos recoge contribuciones de este banco a políticos por valor de 250.000 dólares en 2018, de los que el 28% fueron para candidatos demócratas y el 72% para republicanos, dato que no aparece en la información analizada de BBVA. Tampoco se ha encontrado mención a la condonación de créditos a partidos políticos.



**MALA PRÁCTICA:** **Repsol**, deja la puerta abierta a realizar determinadas aportaciones a instituciones políticas cuando el importe sea coherente con la normativa interna de Repsol, así como con las leyes y regulaciones del país anfitrión y/o de la provincia o Estado correspondiente, algo que puede llevar importantes riesgos asociados, especialmente cuando se trata de países en los que la financiación de los partidos políticos y sus fundaciones no esté regulada. Arcelormittal se pronuncia en el mismo sentido.

#### **CORR.6. La empresa presenta información sobre cómo respeta las normas relativas a la libre competencia**

La Ley de competencia desleal de 1991 define en su artículo 5 como desleal "todo comportamiento que resulte contrario a las exigencias de la buena fe"<sup>143</sup>. De acuerdo con la normativa española, se entenderá que un comportamiento o práctica comercial es contrario a la buena fe cuando no cumple con la diligencia profesional, esto es, cuando no se ajusta a las prácticas que se consideran como honestas en el mercado o que buscan distorsionar el comportamiento del consumidor. Prácticas desleales pueden incluir, por ejemplo, actos de engaño, de confusión y omisiones engañosas.

Por su parte, la OCDE se refiere a las prácticas anti-competitivas como a "un conjunto de prácticas económicas en las que una compañía o un grupo de compañías se comprometen para reducir la competencia entre empresas con el objetivo de mantener o mejorar su posición relativa de mercado y sus ganancias sin necesariamente proveer bienes y servicios a un precio más bajo o a un precio más alto"<sup>144</sup>.

<sup>142</sup> <https://www.opensecrets.org/pacs/lookup2.php?strID=C00142596>

<sup>143</sup> Jefatura del Estado. (1991). Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal. Madrid: Jefatura del Estado.

<sup>144</sup> OECD. (2003). *Glossary of Industrial Organisation Economics and Competition Law*. OECD Publishing: Directorate for Financial, Fiscal and Enterprise Affairs.

### 3.3 CORRUPCIÓN



Existe un amplio consenso sobre el hecho de que la corrupción daña a la competencia de mercado, y hay muchas semejanzas entre prácticas económicas corruptas y anticompetitivas. La evidencia empírica confirma que en muchos casos el nivel de corrupción es inversamente proporcional al de competencia, y que la corrupción suele ser más alta en países con bajos niveles de competencia<sup>145</sup>.

La corrupción daña a la competencia de mercado, y hay muchas semejanzas entre prácticas económicas corruptas y anticompetitivas.

Mientras los dos fenómenos son claramente distintos, ambos generan demasiado poder de mercado para algunas compañías, conllevando ineficiencias y exagerando los costes y, por ende, teniendo un impacto perjudicial sobre precios y calidad de los bienes y servicios ofrecidos por las empresas. Algunos métodos son ilegales e incluyen una variedad de prácticas corruptas, como por ejemplo el soborno 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 que pueden conseguir y sustentar su poder de mercado, como barreras de mercado, manipulación de los precios, aceptación de fusiones o acuerdos favorables<sup>146</sup>. La corrupción y bajos niveles de competencia a menudo se refuerzan mutuamente, y ambas prácticas fracasan en lograr la relación óptima costo-calidad<sup>147</sup>.

Por lo tanto, promocionar la competencia puede tener un gran impacto sobre 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 promiscuas y privilegiadas entre empresas y hasta con la esfera pública. Como consecuencia, esto daña el desarrollo de sectores específicos, socava el crecimiento y aumentan la necesidad para el estado de intervenir, creado un círculo vicioso que alimenta la corrupción<sup>148</sup>.

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, implicando 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, *naming and shaming* etc<sup>149</sup>. Según Allen, Qian, & Shen (2015), la medida ideal para luchar contra la corrupción es efectivamente introducir

<sup>145</sup> Transparencia Internacional . (2016). *THE LINKAGES BETWEEN CORRUPTION AND VIOLATION OF COMPETITION LAWS*. Bruselas: Transparencia Internacional .

<sup>146</sup> Soreide, T. (2007). *Competition and Corruption: What Can the Donor Community Do?*. Bruselas: U4 Brief.

<sup>147</sup> Supra nota 3

<sup>148</sup> Pinheiro Machado, A. (2015). *Corruption and Monopolies -- An Endemic Problem* .

<sup>149</sup> Supra nota 3

### 3.3 CORRUPCIÓN



competencia entre los actores dominantes<sup>150</sup>. En una situación de actores múltiples que ofrecen el mismo bien o servicio, los precios son establecidos de manera competitiva, y el efecto pernicioso de la corrupción es minimizado.

A veces las violaciones de las reglas de competencia pasan dentro de un solo país, por lo que la autoridad nacional de competencia es responsable de solucionarlas. Sin embargo, el crecimiento exponencial del mercado internacional y de la globalización hizo que los efectos de conductas ilegales se sintieran en muchos países de Europa y más allá.

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.

En España, 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<sup>151</sup>. 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. Esta eficiencia productiva se traduce para el consumidor en menores precios y/o mayor variedad y calidad de los productos ofrecidos, con el consiguiente incremento del bienestar del conjunto de la sociedad. En este contexto, existe un acuerdo generalizado con respecto a la creciente importancia de la defensa de la competencia, que se ha consolidado como uno de los elementos principales de la política económica en la actualidad española. Por ello, resulta necesario disponer de un sistema que “permita contar con los instrumentos adecuados para garantizar el buen funcionamiento de los procesos del mercado<sup>152</sup>”.

La competencia leal, aunque constituya una pieza legislativa imprescindible dentro del sistema del Derecho mercantil español, ha sido un sector del que tradicionalmente ha estado ausente el legislador. Las normas que tradicionalmente han compuesto dicha disciplina se encontraban dispersas en diferentes leyes. Además, ellas contemplaban únicamente aspectos parciales de esa vasta realidad, respondían a modelos de regulación no actuales y, en fin, eran normas que ni siquiera dentro de sus limitaciones podían considerarse eficaces, debido a la escasa calidad y flexibilidad del relativo aparato sancionador.

---

<sup>150</sup> Allen, F., Qian, J., & Shen, L. (2015). *Corruption and Competition*. Londres: Imperial College London.

<sup>151</sup> Jefatura del Estado. (2007). *Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia*. Madrid: Jefatura del Estado.

<sup>152</sup> Ibid

### 3.3 CORRUPCIÓN



Esta circunstancia ha sido parcialmente remediada por la aprobación de la Ley 3/1991 de Competencia Desleal. Esta introduce un cambio radical en la concepción tradicional del Derecho de la competencia desleal. Primero, este deja de concebirse como un ordenamiento dirigido a resolver los conflictos entre los competidores para convertirse en una herramienta de control de las conductas en el mercado. Segundo, La Ley se esfuerza establecer mecanismos concretos y suficientemente eficaces para una adecuada realización de la disciplina.

La situación regulatoria española tuvo avances medibles con la aprobación del Real Decreto 295/1998, de 27 de febrero, relativo a la aplicación en España de las reglas europeas de competencia. Los preceptos contenidos en el Tratado para el Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) – que establecen el poder de investigación y de sanción de la Comisión Europea y la sumisión de las empresas encargadas de la gestión de servicios de interés económico general a las normas del Tratado – fueron adaptados al contexto nacional y se realizó una atribución genérica de competencias a cada una de las autoridades nacionales, el Tribunal y el Servicio de Defensa de la Competencia. En 2004, hubo la elaboración de un nuevo real decreto de aplicación en España de las normas comunitarias de competencia que recogía todas las últimas modificaciones, aunque asegurando una continuidad con el precedente Decreto.

Pese a la aplicación de numerosas regulaciones nacionales y europeas, España sufrió numerosos escándalos relacionados a las conductas corporativas anticompetitivas. En los años siguientes se han sucedido varias leyes con el objetivo de facilitar la aplicación de las normas vigentes y aumentar el nivel de control de las autoridades públicas sobre las empresas. La Ley 15/2007 de Defensa de la Competencia va en esta dirección en el sentido de reforzar los mecanismos ya existentes y dotarlos de los instrumentos y la estructura institucional óptima para proteger la competencia efectiva en los mercados.

Otra Ley muy relevante ha sido la Ley 3/2013 de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). En los últimos años, se detecta una clara tendencia a nivel internacional a fusionar autoridades relacionadas con un único sector o con sectores que presentan una estrecha relación, pasando del modelo uni-sectorial a un modelo de convergencia orgánica, material o funcional en actividades similares. La creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ha permitido agrupar las funciones relativas al correcto funcionamiento de los diferentes mercados y sectores<sup>153</sup>.

Como en muchas otras áreas del análisis, el nivel de compromiso empresarial hacia el respecto de la competencia en el mercado es el primer paso hacia su realización. Para evitar el surgimiento de potenciales prácticas anticompetitivas y monopolistas, las empresas deberían posicionarse de manera clara en contra de las prácticas de competencia desleal, y a favor de

---

<sup>153</sup> Las Comisiones actuales son: Comisión Nacional de Energía, Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, Comisión Nacional de la Competencia, Comité de Regulación Ferroviaria, Comisión Nacional del Sector Postal, Comisión de Regulación Económica Aeroportuaria y Consejo Estatal de Medios Audiovisuales.

### 3.3 CORRUPCIÓN

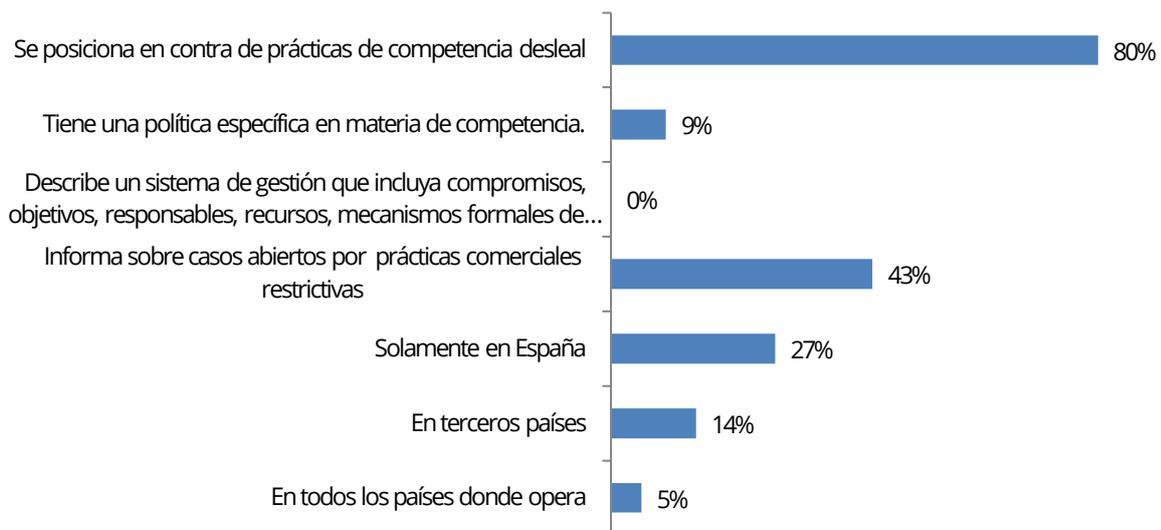


una competencia transparente y abierta – en línea con el marco regulatorio vigente. Tras el análisis de las compañías del IBEX 35, resulta que la mayoría de las empresas simplemente afirman cumplir con el marco legislativo de manera general, sin detallar una fuerte postura en contra de las prácticas anticompetitivas.

Teniendo esto en cuenta, es necesario señalar que **28 de las empresas del IBEX 35 aportan información sobre algún tipo de compromiso genérico en materia de conductas anticompetitivas, anti-trust o prácticas monopolistas y a favor de una competencia transparente y abierta**. Sin embargo, a pesar de la existencia de estos compromisos, solamente una **empresa tiene una política y ninguna informa sobre procedimientos** encaminados a hacer efectivo el compromiso de no atentar contra la libre competencia.

1 empresa tiene una política en materia de competencia y ninguna informa sobre procedimientos encaminados a hacer efectivo el compromiso de no atentar contra la libre competencia.

**Gráfico 3.3.8. Nivel de cumplimiento de indicadores de competencia**



Fuente: Elaboración propia.



**BUENA PRÁCTICA:** **Acciona** tiene una política específica antitrust en la que establece unos principios generales de actuación en materia de competencia.



**MALA PRÁCTICA:** **Amadeus** se refiere a que uno de sus principios es la "competencia justa", sin definir el concepto. Menciona la existencia de una Ley Antimonopolio y de Competencia: Manual de Cumplimiento, aunque esta no es pública

### 3.3 CORRUPCIÓN



Con relación a la información sobre casos abiertos por la utilización de prácticas restrictivas **15 empresas (43%)** presentan información, aunque esta 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.

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.



**BUENA PRÁCTICA:** **Arcelormittal** presenta información detallada sobre expedientes incoados contra la libre competencia en Brasil, Rumania y Sudáfrica.



**MALA PRÁCTICA:** **BBVA** afirma que "no ha identificado ninguna demanda significativa en la que se haya dictado sentencia definitiva en contra" por competencia desleal, no da más información ni hace mención al expediente abierto por la CNMV por pactar precios con Banco Santander, Caixabank y Banco Sabadell que ha derivado en una sanción impuesta por la CNMC por 91 millones de euros a los cuatro bancos en febrero de 2019<sup>154</sup>.



**MALA PRÁCTICA:** **Telefónica** omite el indicador 206- 1 del índice GRI "Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia". Informa en las cuentas anuales consolidadas dentro de un apartado de procedimientos judiciales y de arbitraje sobre algunos casos concluidos o en curso, aunque parcialmente. No se ha encontrado información sobre estos casos: "La CNMC ha impuesto una multa de cinco millones de euros a Telefónica de España, S.A.U al considerarla responsable de una infracción muy grave tipificada en el artículo 76.12 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, por haber incumplido el apartado 1.6.10 de la Oferta mayorista del Bucle de Acceso de Abonado (OBA) durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de octubre de 2015". "La CNMC ha acordado sancionar a Telefónica con 3 millones de euros por discriminar a sus competidores durante y con posterioridad al periodo de huelga de técnicos instaladores que se desarrolló entre marzo y junio de 2015<sup>155</sup>."

<sup>154</sup> [La CNMC sanciona a 4 bancos por concertarse para ofrecer derivados en condiciones distintas de las pactadas](#)  
[La CNMC tiene grabaciones de banqueros pactando precios de derivados](#)

<sup>155</sup> [La CNMC sanciona a Telefónica de España, S.A.U con cinco millones de euros](#)  
[La CNMC sanciona a Telefónica con 3 millones de euros por discriminar a sus competidores durante la huelga de instaladores de 2015](#)

## 2.2 Rendición de cuentas

La rendición de cuentas dentro de corrupción en el presente análisis 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 cuatro dimensiones: Auditoría Externa, auditoría en corrupción y Ley de transparencia. La máxima puntuación se obtiene en Auditoría en corrupción (8,78) seguido de Ley de transparencia (5,71) y la menor valoración con tan solo 4,29 Auditoría Externa.

### **CORR.7. Auditorías externas: La empresa informa sobre cómo garantiza la independencia de la auditoría externa**

En muchos de los escándalos financieros en los últimos años con enormes perjuicios tanto a los intereses generales como a los 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. En España la labor de las auditoras ha sido ampliamente cuestionada tras los fallos en la detección de problemas y de agujeros contables en las cuentas de algunas empresas. Por ejemplo, la imputación de Deloitte por el caso que investiga las presuntas irregularidades cometidas en la fiscalización de las cuentas de Bankia en su salida a bolsa (año 2011). Por este hecho además ha sido sancionada con 12,4 millones por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC) por falta de transparencia y por no seguir las normas técnicas de auditoría<sup>156</sup>. Pescanova y la empresa auditora BDO (años 2013) o Gowex y las empresas de auditoría M&A y Ernst & Young (año 2013), la CAM y KPMG (año 2010), CCM y Ernst & Young (año 2010), entre otros, son también ejemplos cercanos de posible mala praxis de la función de auditoría<sup>157 158</sup>.

A nivel internacional también existen numerosos ejemplos, pero el más paradigmático por sus consecuencias es el caso de la energética estadounidense Enron y la empresa de auditoría Arthur Andersen (año 2001), que falsearon las cuentas anuales con grandes ganancias cuando en realidad las deudas superaban a gran escala a los beneficios. Este escándalo supuso la caída de una de las cinco auditoras más importantes del mundo en ese momento<sup>159</sup>.

Los sucesivos escándalos financieros pusieron 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 son la Directiva 2014/56/UE relativa a la auditoría legal de las

<sup>156</sup> [Economía cree que el auditor no comprobó los valores de Bankia](#)

<sup>157</sup> [El papel de las auditoras en los escándalos financieros](#)

<sup>158</sup> [Escándalos sonados de auditoras](#)

<sup>159</sup> [Enron: el mayor escándalo financiero de la historia, tan grande como olvidado](#)

### 3.3 CORRUPCIÓN



cuentas anuales y de las cuentas consolidadas<sup>160</sup> y el Reglamento (UE) N° 537/2014 que incluye los requisitos específicos para la auditoría legal de las entidades de interés público<sup>161</sup>. Ambos constituyen el régimen jurídico fundamental que debe regir la actividad de auditoría de cuentas en el ámbito de la Unión Europea. La entrada en vigor de ambas normas tenía como fecha límite el mes de junio de 2016.

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.

En el plano español, 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 2016. No se ha aprobado un reglamento específico que desarrolle la ley, estando en vigor el Reglamento aprobado por Real Decreto legislativo 1/2011, de 1 de julio,<sup>162</sup> en todo lo que no se oponga a la nueva ley y al que se han incorporado modificaciones de determinadas Normas Técnicas de Auditoría<sup>163</sup> para ajustarse a los requerimientos del nuevo marco europeo. En los meses de febrero y marzo de 2017, el ICAC lanzó una consulta pública<sup>164</sup> sobre el proyecto de Real Decreto por el que se desarrolla la Ley 22/2015 de 20 de julio de auditoría de cuentas y octubre de 2018 se ha tramitado audiencia pública del mismo.

La nueva legislación trae como novedad la obligación para las empresas de interés público de contar con una comisión de auditoría con la composición y funciones contempladas en el artículo 529 *quaterdecies* del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital. Este artículo, además regula la relación con la empresa de auditoría, teniendo la comisión de auditoría la función de e) Establecer las oportunas relaciones con el auditor externo para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenaza para su independencia... y de f) 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

---

<sup>160</sup> [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.

<sup>161</sup> [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

<sup>162</sup> [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.

<sup>163</sup> [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.

<sup>164</sup> [Consulta pública sobre el nuevo Reglamento de Auditoría de Cuentas](#)

### 3.3 CORRUPCIÓN



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.

**Este análisis de las empresas del IBEX 35 del ejercicio 2017 se centra en cómo las empresas introducen las salvaguardas necesarias para garantizar la independencia de la empresa auditora** a través del análisis de la información sobre servicios distintos a los de auditoría que presta la firma auditora para la misma empresa y el tiempo de contratación de estos servicios por parte de la empresa.

Un aspecto fundamental en relación a los riesgos de la independencia del auditor es la duración que lleva la empresa auditora trabajando para la misma empresa por la amenaza de familiaridad. Por tal motivo se establece una duración máxima del encargo de auditoría que vincula a un auditor legal o sociedad de auditoría con una entidad auditada determinada. La nueva Ley de Auditoría establece una duración no inferior a tres años y no pudiendo exceder el período total de contratación, incluidas las prórrogas, de la duración máxima de diez años. **Sin embargo, un 25,71% de las empresas analizadas llevaban a diciembre de 2017 trabajando con la misma empresa auditora desde hace más de diez años**, superando ampliamente lo que marca la actual legislación aprovechando que la nueva norma, que transpone la directiva europea que impulsa la rotación de auditoras cada diez años, da unos laxos plazos de transición. La entrada en vigor de la nueva ley de auditoría no obliga a cambiar al auditor hasta 2020. No se ha encontrado ninguna empresa que limite el tiempo de contratación con la empresa auditora por debajo de 5 años.

Un 25,71% de las empresas analizadas llevaban a diciembre de 2017 trabajando con la misma empresa auditora desde hace más de diez años

#### **Las cuatro auditoras más contratadas por las empresas IBEX 35:**



### 3.3 CORRUPCIÓN



**Tabla 3.3.2. Relación de empresas con mayor número de años trabajando con la misma empresa auditora**

EMPRESA	Nº AÑOS
BANCO SABADELL	35
TÉCNICAS REUNIDAS	29
GAS NATURAL FENOSA	27
GRIFOLS	27
DIA	26

Fuente: Elaboración propia

Otro aspecto que puede comprometer la independencia de la empresa auditora es el porcentaje de los ingresos por servicios diferentes de la auditoría legal en relación con los ingresos procedentes de los servicios de auditoría legal. Así si el porcentaje de los ingresos por servicios diferentes de la auditoría legal sobre el total facturado es mayor el riesgo de falta de independencia será también mayor.

La nueva ley de Auditoría de Cuentas en su artículo 39<sup>165</sup> regula las causas de incompatibilidad recogiendo el catálogo de servicios prohibidos de la UE. El reglamento de la Unión Europea en relación a los servicios prohibidos<sup>166</sup>: *prohíbe la prestación de determinados servicios ajenos a la auditoría, como servicios específicos relacionados con la fiscalidad, la consultoría y el asesoramiento, a la entidad auditada, a su empresa matriz y a las empresas que controle. También servicios que implican alguna participación en la gestión o en el proceso decisorio de la entidad auditada pueden incluir la gestión del capital circulante, el suministro de información financiera, la optimización de procesos empresariales, la gestión de tesorería, la fijación de precios de transferencia, la creación de eficiencia en la cadena de suministro y otros similares.* Adicionalmente, el art.41 establece, por remisión al art. 4.2 del Reglamento UE 527/2014, que *“en relación con la prestación de servicios distintos a los de auditoría de cuentas por parte del auditor legal de la entidad auditada (EIP), no pueden exceder el 70% de la media de los honorarios satisfechos por la auditoría en los tres últimos ejercicios consecutivos”*.

Aparte del contenido de la ley es interesante conocer cuáles son las recomendaciones de sentido de voto en las juntas generales de accionistas de los *proxys advisors* e inversores institucionales en relación con el nombramiento del auditor externo. Según recoge el informe “Riesgos sobre la falta de transparencia e independencia del auditor externo en las empresas

<sup>165</sup> Artículo 39. Incompatibilidades y servicios prohibidos.

<sup>166</sup> Artículo 5. Prohibición de prestar servicios ajenos a la auditoría

### 3.3 CORRUPCIÓN



del IBEX-35"<sup>167</sup>, "la mayoría de los proxy advisors e inversores suelen recomendar el voto positivo en la propuesta de nombramiento del auditor externo en la junta general excepto en los casos en que la cuantía pagada por la empresa auditada por otros servicios distintos de la auditoría (o relacionados con la auditoría) a la empresa auditora supere el 50% de los ingresos totales recibidos por esta".

**Del análisis realizado se extrae que solamente dos empresas limitan la contratación de servicios diferentes a los de auditoría legal con la misma empresa y solamente tres empresas presentan información detallada y desglosada de todos los servicios facturados (importes y conceptos) por las empresas que realizan la auditoría externa. El resto de las empresas** indican en la mayor parte de los casos de manera genérica que la contratación de servicios diferentes a los de auditoría legal está sujeta a las restricciones derivadas de la Ley de Auditoría de Cuentas, sin aportar más información al respecto.

Solamente 2 empresas limitan la contratación de servicios diferentes a los de auditoría legal con la misma empresa y tres empresas presentan información detallada y desglosada de todos los servicios facturados (importes y conceptos) por las empresas que realizan la auditoría externa



**BUENA PRÁCTICA:** **REC**, limita la contratación de servicios diferentes a los de auditoría legal con la misma empresa salvo que existan causas excepcionales que justifiquen la contratación de dichos servicios con el mismo, que se explicarán adecuadamente en la información pública anual de la compañía. Pese a que el informe de auditoría independiente de KPMG Auditores S.L señala que en 2017 no han realizado servicios distintos a los de auditoría para REE, sin embargo, los servicios distintos a la auditoría los han realizado -según dice la propia empresa- otras entidades afiliadas a KPMG Internacional lo que podría generar conflicto de interés.



**MALA PRÁCTICA:** En nueve empresas los ingresos por servicios distintos a los de la auditoría legal suponen más del 30% de los ingresos totales: Acciona, Técnicas Reunidas, Endesa, Bankia, Inmobiliaria Colonial, Aena, IAG, Meliá Hoteles y Amadeus.



**BUENA PRÁCTICA:** **Viscofan** no ha contratado servicios distintos de la auditoría legal con la empresa auditora, y así lo remarca en el informe sobre independencia del auditor

<sup>167</sup> Fundación Compromiso y Transparencia. Mayo 2017

#### **CORR.8. Auditorías en materia de corrupción: La empresa aporta información sobre las auditorías en materia corrupción**

La empresa además de contar con fuertes controles internos para prevenir y detectar la corrupción debe monitorear si este sistema de controles internos está siendo efectivo. Para ello debe realizar auditorías internas tanto de procesos operativos o de áreas concretas de la empresa con tengan una exposición mayor a riesgos en materia de corrupción.

Un proceso de auditoría interna deberá ser un proceso planificado (método, frecuencia, responsables, elaboración de informes), basado en el grado de riesgo de corrupción, que garantice la objetividad e imparcialidad y debe estar documentado. El objetivo de la auditoría es proporcionar 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 estos<sup>168</sup>.

Normalmente la función de auditoría interna es ejecutada por un departamento específico en la empresa que cuenta con el mandato de la comisión de auditoría del consejo de administración para su ejecución siendo éste el último responsable. Sin embargo, una auditoría externa puede agregar mayor seguridad, en términos de objetividad e independencia, al proceso.

La divulgación de información de manera transparente sobre las evaluaciones de auditoría interna en materia de corrupción es un ejercicio de creación de confianza con los grupos de interés.

Del análisis realizado se extrae que **8 empresas de las 35 (22,85%) aportan información sobre la existencia de un sistema de auditoría de control en materia de corrupción, de las cuales 4 (11,43%) informan sobre quien realiza las auditorias y solamente una empresa (3%) presenta datos sobre los resultados de las auditorias.** Sin embargo, en todas ellas se aprecia una información muy general y descriptiva, aportando a lo sumo algún dato sobre el número de auditorías realizadas o el porcentaje que representan, pero sin aportar mayor desglose por país. Tampoco se aporta información relativa a la frecuencia, cobertura a lo largo de la empresa, áreas cubiertas o resultados de estas.

8 empresas 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 auditorias y solamente una empresa presenta datos sobre los resultados de las auditorias.

<sup>168</sup> Basado en UNE-ISO 37001:2017. Sistemas de gestión antisoborno.

### 3.3 CORRUPCIÓN



**BUENA PRÁCTICA:** REC informa que, con un carácter específico, se controlan periódicamente los procesos considerados susceptibles de riesgo de corrupción y fraude mediante auditorías internas a partir de los programas de prevención del riesgo de fraude y de prevención de riesgos penales, en los que se incorporan controles específicos sobre estos riesgos. Además, Red Eléctrica cuenta con una valoración de los riesgos de corrupción de sus procesos, habiéndose evaluado en 2017 los riesgos de corrupción más altos.



**MALA PRÁCTICA:** Solamente 1 empresa del sector de la construcción del IBEX 35 menciona auditorías internas en materia de corrupción, pero sin entrar en ningún detalle. Esta empresa es Acciona. El resto de las empresas ACS, Acerinox, ArcelorMittal, Ferrovial S.A, Gamesa, Técnicas Reunidas no alude a procesos de auditorías específicas en materia de corrupción. Cabe recordar que el sector de la construcción es uno de los más propensos a la corrupción<sup>169 170</sup> por su vinculación con las administraciones públicas de los países en los que opera, debido a sus actividades de construcción y mantenimiento de infraestructuras públicas, así como a las numerosas concesiones para la prestación de servicios públicos.

<sup>169</sup> [Bribe payers Index 2011](#). Transparencia Internacional, 2011

<sup>170</sup> [El Foro Económico Mundial explica por qué hay tanta corrupción en el urbanismo](#)

#### **CORR.9. Multas, sentencias y litigios: La empresa informe de multas, sentencias y litigios en materia de corrupción y competencia**

Un ejercicio de transparencia implica que las empresas presenten públicamente información sobre los casos judiciales y no judiciales que han tenido a lo largo del ejercicio relativas a prácticas o conductas relacionadas con corrupción. En este ejercicio de desglose convendría que las empresas informasen de multas, sentencias, casos judiciales completos o en desarrollo a lo largo del año, así como sobre casos confirmados de delito.

Conviene que en el desarrollo de este ejercicio las empresas reporten sobre (1) la naturaleza del acto objeto de multa/litigio/sanción, etc., que (2) aporte información sobre el importe de la multa/ sanción o procedimiento sancionador del que se trate, así como que (3) aporte información sobre si y cómo se hubiesen depurado responsabilidades internamente y si la empresa ha puesto medios conducentes a la no repetición.

En nuestro análisis hemos encontrado que solo **7** empresas del IBEX 35 **aportan algún tipo de información sobre multas, sentencias y/o litigios en materia de corrupción, aunque se limitan a afirmar que no se han detectado casos de corrupción durante el 2017.**



**MALA PRÁCTICA:** **Ferrovial** no aporta datos en materia de auditorías en corrupción ni informa sobre casos judicializados en los que estaría supuestamente implicada la empresa ni sobre las medidas adoptadas por la misma. Solo menciona el caso Palau, desmarcándose de cualquier tipo de responsabilidad en el mismo y sin considerarlo un caso de corrupción (Informe Anual Integrado, p.75): “El pasado 15 de enero (NOTA: se refiere a 2018) la Audiencia Provincial de Barcelona dictó sentencia del denominado Caso Palau, no condenando a los dos directivos relacionados con Ferrovial Agroman. Desde el pleno respeto a la sentencia, Ferrovial Agroman reitera su convencimiento de que las adjudicaciones de obras en que participaba se realizaron siempre de forma regular y a la oferta con mejor valoración económica. La empresa ha sido ajena al destino final de los fondos entregados al Palau de la Música mediante contratos de patrocinio”. Ferrovial no hace mención de que los ex responsables del delito de malversación por preinscripción del delito<sup>171</sup>. Por otro lado, en el análisis de fuentes externas da cuenta del insuficiente reconocimiento de la realidad por parte de Ferrovial, pues durante 2017, el Grupo aparece supuestamente relacionado con otros casos de corrupción en España y el extranjero que no aparecen recogidos en su informe anual, entre los que destacan los siguientes: *Caso Palau*, *Sobrecoste del AVE a Barcelona*<sup>172</sup>, sobrecostes en la gestión de la M-30<sup>173</sup>, caso ambulancias<sup>174</sup>. *Adjudicación “a dedo” de hospitales en la Comunidad de Madrid*, *Caso Odebretch*, *Investigación por la justicia de Carolina del Norte (EEUU) acerca de Autopista I-77*<sup>175</sup>.

<sup>171</sup> [El juez ultima la sentencia del caso Palau tras ocho años](#)

<sup>171</sup> [Los principales acusados del ‘caso Palau’](#)

[Ferrovial justifica sus convenios con el Palu y se desmarca de los pagos a CDC](#)

<sup>172</sup> [La justicia investiga más denuncias de sobornos en la obra del AVE catalán](#)

<sup>173</sup> [La Justicia admite a trámite la denuncia de ACS y Ferrovial contra Carmena por la M-30](#)

["El tiro os lo van a pegar ahora o dentro de un mes": así se 'invita' a renunciar al ganador de un concurso público No era el 3%, sino el 4%: las claves de la sentencia que confirma las mordidas a CDC a través del Palau](#)

<sup>175</sup> [Ferrovial investigada por la construcción de la autopista I-77 en Carolina del Norte](#)

### 3.3 CORRUPCIÓN



**MALA PRÁCTICA:** **Técnicas Reunidas** declara no haber registrado casos de corrupción: "En 2017 Técnicas Reunidas no ha tenido conocimiento casos de corrupción confirmados". Sin embargo, esto se contradice con la información encontrada en fuentes externas, siendo estos los principales casos de presunta corrupción activos o emergidos en 2017: **Caso Acuamed**<sup>176177178179</sup>. En 2017 este caso continuaba activo en los tribunales<sup>180</sup>, sin que se hayan encontrado indicios de resolución definitiva a cierre del ejercicio. **Caso Duro Felguera**<sup>181</sup>. Tras las primeras diligencias, en el mes de septiembre de 2017 la Fiscalía se querelló contra el presidente de Duro Felguera, Ángel del Valle, y su antecesor, Juan Carlos Torres Inclán, por los presuntos delitos de corrupción internacional y blanqueo de capitales<sup>182 183</sup><sup>184</sup>. Al cierre del año 2017, este caso permanecía activo. **Anulación de contrato con Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB) por presunta corrupción**<sup>185 186 187 188 189</sup>.



**MALA PRÁCTICA:** **ACS** afirma que "No se han detectado en 2017 casos de corrupción". Esta declaración no coincide con lo encontrado a través de la consulta de fuentes externas. Si bien solo se ha encontrado un nuevo caso de corrupción relevante emergido durante el año 2017 (el "caso Lezo"), sí ha habido novedades relevantes en la mayor parte de los casos que se recogieron en la edición anterior del Informe del Observatorio, particularmente en los siguientes: "caso Gürtel", caso 3%, caso Unión, caso César, caso Teatro Madrid de Getafe, caso Desaladora de Escombreras, caso Castor.<sup>190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241242243 244 245 246 247 248 249 250.</sup>

<sup>176</sup> [Desaladoras adjudicadas por Cristina Narbona pagaron «mordidas» a Acuamed](#)

<sup>177</sup> [Las nueve claves del 'caso Acuamed'](#)

<sup>178</sup> [El caso Acuamed destapa una campaña de publicidad de 7,5 millones de euros con Zapatero](#)

<sup>179</sup> Participada al 25% por Técnicas Reunidas. Ver p. 101 del Informe de Auditoría, Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión 2016.

<sup>180</sup> [https://elpais.com/politica/2017/03/24/actualidad/1490352045\\_106678.html](https://elpais.com/politica/2017/03/24/actualidad/1490352045_106678.html)

<sup>181</sup> [https://www.elconfidencial.com/espana/2017-10-04/la-audiencia-imputa-a-los-directivos-de-duro-felguera-por-corrupcion-y-blanqueo\\_1455229/](https://www.elconfidencial.com/espana/2017-10-04/la-audiencia-imputa-a-los-directivos-de-duro-felguera-por-corrupcion-y-blanqueo_1455229/)

<sup>182</sup> [Anticorrupción se querrela contra Duro Felguera](#)

<sup>183</sup> [Anticorrupción se querrela contra Duro Felguera por corrupción internacional y blanqueo de capitales](#)

<sup>184</sup> [La Audiencia Nacional investigará los supuestos sobornos que pagó Duro Felguera](#)

<sup>185</sup> [Bolivia anula adjudicación de petroquímica a italiana Tecnimont y española TR](#)

<sup>186</sup> ["En YPFB hay arbitrariedad y por esa puerta entra la corrupción"](#)

<sup>187</sup> [Anulan la contratación más grande de la historia de Bolivia, por 2.220 MM/\\$us para petroquímica](#)

<sup>188</sup> [En medio de un escándalo de corrupción, Evo Morales anuló un contrato con petroleras europeas](#)

<sup>189</sup> <https://www.paginasiete.bo/economia/2017/6/29/ypfb-dejo-efecto-contrato-tecnimont-errores-142765.html>

<sup>190</sup> [https://elpais.com/politica/2017/04/19/actualidad/1492614115\\_030601.html](https://elpais.com/politica/2017/04/19/actualidad/1492614115_030601.html)

<sup>191</sup> [https://www.elconfidencial.com/espana/2017-06-06/operacion-lezo-cronologia-noticias-ignacio-gonzalez\\_1374454/](https://www.elconfidencial.com/espana/2017-06-06/operacion-lezo-cronologia-noticias-ignacio-gonzalez_1374454/)

<sup>192</sup> [https://www.lespanol.com/espana/20170419/209729138\\_0.html](https://www.lespanol.com/espana/20170419/209729138_0.html)

<sup>193</sup> González fue puesto en libertad bajo fianza en noviembre de 2017: <https://www.publico.es/politica/juez-accede-peticion-fiscalia-dejar-libertad-ignacio-gonzalez-fianza-400000-euros.html>

<sup>194</sup> [https://elpais.com/politica/2016/03/04/actualidad/1457109993\\_905960.html](https://elpais.com/politica/2016/03/04/actualidad/1457109993_905960.html)

<sup>195</sup> <https://www.publico.es/politica/caso-lezo-uco-sospecha-acs-desvio-fondos-entorno-personal-gonzalez-cambio-campo-golf.html>

<sup>196</sup> [https://www.eldiario.es/politica/Guardia-Civil-ACS-Ignacio-Gonzalez\\_0\\_652335643.html?utm\\_content=buffer8be12&utm\\_medium=social&utm\\_source=twitter.com&utm\\_campaign=buffer](https://www.eldiario.es/politica/Guardia-Civil-ACS-Ignacio-Gonzalez_0_652335643.html?utm_content=buffer8be12&utm_medium=social&utm_source=twitter.com&utm_campaign=buffer)

[https://www.eldiario.es/politica/Guardia-Civil-ACS-Ignacio-Gonzalez\\_0\\_652335643.html?utm\\_content=buffer8be12&utm\\_medium=social&utm\\_source=twitter.com&utm\\_campaign=buffer](https://www.eldiario.es/politica/Guardia-Civil-ACS-Ignacio-Gonzalez_0_652335643.html?utm_content=buffer8be12&utm_medium=social&utm_source=twitter.com&utm_campaign=buffer)

### 3.3 CORRUPCIÓN



- 
- <sup>197</sup> [https://www.eldiario.es/madrid/irregularidades-Aguirre-justicia-ordenado-cerrar\\_0\\_605090429.html](https://www.eldiario.es/madrid/irregularidades-Aguirre-justicia-ordenado-cerrar_0_605090429.html)
- <sup>198</sup> <https://www.publico.es/politica/juez-del-caso-lezo-creo-florentino-perez-pago-578-000-euros-comisiones-ignacio-gonzalez-campo-golf.html>
- <sup>199</sup> <https://elpais.com/especiales/caso-gurtel/cronologia/>
- <sup>200</sup> No en vano, el “caso Bárcenas” es considerado una derivación del “caso Gürtel”
- <sup>201</sup> [http://www.eldiario.es/politica/Correa-Alvarez-Cascos-PAC-Paco\\_0\\_569393273.html](http://www.eldiario.es/politica/Correa-Alvarez-Cascos-PAC-Paco_0_569393273.html)
- <sup>202</sup> Presuntamente, habría utilizado a Francisco Correa como intermediario con el ex tesorero del PP Luis Bárcenas. <https://mundo.sputniknews.com/espana/201610141064123552-corrupcion-espana-empresas/>
- <sup>203</sup> [http://www.eldiario.es/economia/ACS-querellara-Correa-vincularles-comisiones\\_0\\_569393551.html](http://www.eldiario.es/economia/ACS-querellara-Correa-vincularles-comisiones_0_569393551.html)
- <sup>204</sup> <http://www.elmundo.es/espana/2016/10/14/5800a81ce5fdea941c8b466e.html>
- <sup>205</sup> [https://www.infolibre.es/noticias/politica/2017/03/01/el-juez-mata-ordena-reabrir-caso-contabilidad-del-para-que-declare-correa-dos-empresarios-61904\\_1012.html](https://www.infolibre.es/noticias/politica/2017/03/01/el-juez-mata-ordena-reabrir-caso-contabilidad-del-para-que-declare-correa-dos-empresarios-61904_1012.html)
- <sup>206</sup> <https://www.diariodelanzarote.com/noticia/urbaser-reclama-arrecife-14-millones-en-el-juzgado-del-contrato-investigado-en-uni%C3%B3n>
- <sup>207</sup> <https://www.lavozdelanzarote.com/articulo/tribunales/condenados-caso-union-cumplen-penas-carcel-tahiche/20171026185044121307.html>
- <sup>208</sup> <https://www.diariodelanzarote.com/noticia/la-pieza-principal-de-uni%C3%B3n-dos-a%C3%B1os-en-la-audiencia-y-no-hay-fecha-para-el-juicio>
- <sup>209</sup> [https://politica.elpais.com/politica/2015/10/22/actualidad/1445503114\\_227866.html](https://politica.elpais.com/politica/2015/10/22/actualidad/1445503114_227866.html)
- <sup>210</sup> [http://cadenaser.com/ser/2015/10/25/tribunales/1445813569\\_348159.html](http://cadenaser.com/ser/2015/10/25/tribunales/1445813569_348159.html)
- <sup>211</sup> <http://www.elperiodico.com/es/politica/20151022/detenido-barajas-empresario-jordi-duran-urbaser-caso-3-4609840>
- <sup>212</sup> 2,5 millones de euros anuales durante 8 años. [https://www.economiadigital.es/politica-y-sociedad/detenido-el-hombre-de-florentino-perez-en-urbaser-por-la-trama-del-3-de-cdc\\_178127\\_102.html](https://www.economiadigital.es/politica-y-sociedad/detenido-el-hombre-de-florentino-perez-en-urbaser-por-la-trama-del-3-de-cdc_178127_102.html)
- <sup>213</sup> [https://www.economiadigital.es/directivos-y-empresas/acs-ultima-la-venta-de-la-filial-implicada-en-el-3-catalan\\_184505\\_102.html](https://www.economiadigital.es/directivos-y-empresas/acs-ultima-la-venta-de-la-filial-implicada-en-el-3-catalan_184505_102.html)
- <sup>214</sup> [https://elpais.com/ccaa/2017/06/09/catalunya/1497001605\\_692916.html](https://elpais.com/ccaa/2017/06/09/catalunya/1497001605_692916.html)
- <sup>215</sup> [https://www.elconfidencial.com/espana/2017-02-25/asi-sobornaban-las-constructoras-a-la-trama-del-3-de-convergencia\\_1338519/](https://www.elconfidencial.com/espana/2017-02-25/asi-sobornaban-las-constructoras-a-la-trama-del-3-de-convergencia_1338519/)
- <sup>216</sup> <http://www.laverdad.es/murcia/201607/17/saquearon-fondos-20160717010540-v.html>
- <sup>217</sup> [http://cadenaser.com/ser/2016/11/07/tribunales/1478505633\\_033392.html](http://cadenaser.com/ser/2016/11/07/tribunales/1478505633_033392.html)
- <sup>218</sup> [https://www.lespanol.com/espana/20160731/144235951\\_0.html](https://www.lespanol.com/espana/20160731/144235951_0.html)
- <sup>219</sup> <https://www.elboletin.com/nacional/141702/accionaria-dragados-sacyr-san-jose-desviar-fondo.html>
- <sup>220</sup> [http://www.abc.es/espana/madrid/abci-udef-registra-ayuntamiento-getafe-posible-caso-corrupcion-201603071415\\_noticia.html](http://www.abc.es/espana/madrid/abci-udef-registra-ayuntamiento-getafe-posible-caso-corrupcion-201603071415_noticia.html)
- <sup>221</sup> [https://elpais.com/ccaa/2016/03/07/madrid/1457356012\\_599523.html](https://elpais.com/ccaa/2016/03/07/madrid/1457356012_599523.html)
- <sup>222</sup> [http://www.eldiario.es/politica/detenidos-Getafe-Madrid-corrupcion-teatro\\_0\\_523898068.html](http://www.eldiario.es/politica/detenidos-Getafe-Madrid-corrupcion-teatro_0_523898068.html)
- <sup>223</sup> <https://www.elplural.com/2016/03/07/la-querella-que-ha-dado-origen-al-registro-del-ayuntamiento-de-getafe-se-ala-al-exalcalde>
- <sup>224</sup> [https://www.elconfidencial.com/espana/madrid/2016-12-30/policia-acusa-dragados-trafico-informacion-inicio-obra-adjudicacion-senador-pp\\_1310203/](https://www.elconfidencial.com/espana/madrid/2016-12-30/policia-acusa-dragados-trafico-informacion-inicio-obra-adjudicacion-senador-pp_1310203/)
- <sup>225</sup> [http://cadenaser.com/ser/2017/01/03/tribunales/1483480679\\_246433.html](http://cadenaser.com/ser/2017/01/03/tribunales/1483480679_246433.html)
- <sup>226</sup> [https://www.elconfidencial.com/espana/madrid/2017-06-14/juan-soler-getafe-caso-teatro-informe-policia-joaquin-torres\\_1398284/](https://www.elconfidencial.com/espana/madrid/2017-06-14/juan-soler-getafe-caso-teatro-informe-policia-joaquin-torres_1398284/)
- <sup>227</sup> [http://www.abc.es/espana/abci-policia-nacional-registra-instalaciones-desaladora-escombreras-murcia-201605171210\\_noticia.html](http://www.abc.es/espana/abci-policia-nacional-registra-instalaciones-desaladora-escombreras-murcia-201605171210_noticia.html)
- <sup>228</sup> El Gobierno Regional de Murcia creó una Comisión de Investigación sobre la Desalinizadora de Escombreras, que tuvo una intensa actividad parlamentaria durante el año 2016 <http://www.asambleamurcia.es/banco-de-recursos/sesiones-parlamentarias/comisi%C3%B3n-de-investigaci%C3%B3n-sobre-la-desalinizadora-de-escombreras/2016>
- <sup>229</sup> <http://www.europapress.es/murcia/noticia-abogado-diego-ramon-desaladora-escombreras-mayor-escandalo-corrupcion-region-20160517132953.html>
- <sup>230</sup> <http://www.publico.es/espana/murcia-pagara-acs-cinco-veces.html>
- <sup>231</sup> [http://cadenaser.com/emisora/2016/11/09/radio\\_murcia/1478707770\\_003948.html](http://cadenaser.com/emisora/2016/11/09/radio_murcia/1478707770_003948.html)
- <sup>232</sup> <http://www.publico.es/espana/murcia-y-acs-montaron-24.html>

### 3.3 CORRUPCIÓN



Como aspectos destacables en este indicador es que la manera de informar indicador es muy dispar entre las empresas del IBEX 35 y el grado de detalle varía igualmente de unas a otras. Otro aspecto destacable es que prácticamente todas las empresas que aportan información sobre este indicador se refieren exclusivamente a multas y/o litigios relacionados con aspectos de competencia en el mercado.

#### **CORR.10. Ley de transparencia: La empresa informa del cumplimiento de las obligaciones de la ley de transparencia<sup>251</sup>**

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 oficiales<sup>252</sup> y el Reglamento (CE) núm. 1049/2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión<sup>253</sup>.

---

<sup>233</sup> [http://www.eldiario.es/murcia/Reportaje-Desalanizadora-Escombreras\\_0\\_510599896.html](http://www.eldiario.es/murcia/Reportaje-Desalanizadora-Escombreras_0_510599896.html)

<sup>234</sup> [https://www.vozpopuli.com/economia-y-finanzas/Desaladora-Region\\_de\\_Murcia-ACS-Florentino\\_Perez-podemos-florentino\\_perez-acm-murcia-desaladora\\_de\\_escombreras\\_0\\_936506341.html](https://www.vozpopuli.com/economia-y-finanzas/Desaladora-Region_de_Murcia-ACS-Florentino_Perez-podemos-florentino_perez-acm-murcia-desaladora_de_escombreras_0_936506341.html)

<sup>235</sup> <http://www.laverdad.es/murcia/cartagena/201605/17/juez-ordena-registro-desaladora-20160517102858.html>

<sup>236</sup> <http://www.elmundo.es/espana/2016/05/18/573c477246163f441d8b4619.html>

<sup>237</sup> <https://www.20minutos.es/noticia/2980452/0/conclusiones-comision-investigacion-desaladora-escombreras-iran-fiscalia/>

<sup>238</sup> <https://www.laopiniondemurcia.es/comunidad/2017/03/10/pelotazo-escombreras-fiscalia/812317.html>

<sup>239</sup> <http://www.lavanguardia.com/medio-ambiente/20131003/54388358753/proyecto-castor-almacenamiento-gas.html>

<sup>240</sup> <http://www.elmundo.es/elmundo/2012/04/10/castellon/1334092546.html>

<sup>241</sup> <https://www.boe.es/boe/dias/2008/06/05/pdfs/A26051-26052.pdf>

<sup>242</sup> Este riesgo sísmico habría sido obviado en los estudios de impacto ambiental previos a la construcción del almacén, según denunciaron varias plataformas ciudadanas como Observatori de l'Ebre

<http://www.expansion.com/catalunya/2015/07/03/559669f2268e3eaa2b8b4575.html>

<sup>243</sup> [https://www.vozpopuli.com/economia-y-finanzas/empresas/Terremotos-El\\_Castor-ACS-Florentino\\_Perez-Almacen\\_Castor-terremotos\\_0\\_922107824.html](https://www.vozpopuli.com/economia-y-finanzas/empresas/Terremotos-El_Castor-ACS-Florentino_Perez-Almacen_Castor-terremotos_0_922107824.html)

<sup>244</sup> <http://www.expansion.com/2014/06/25/empresas/energia/1403684454.html>

<sup>245</sup> [https://politica.elpais.com/politica/2014/11/13/actualidad/1415908290\\_047842.html](https://politica.elpais.com/politica/2014/11/13/actualidad/1415908290_047842.html)

<sup>246</sup> [https://www.vozpopuli.com/economia-y-finanzas/empresas/Florentino\\_Perez-Proyecto\\_Castor-ACS-CNMC-Terremotos-Florentino\\_Perez-Cobra-Castor-Escal\\_UGS-terremotos\\_0\\_904409578.html](https://www.vozpopuli.com/economia-y-finanzas/empresas/Florentino_Perez-Proyecto_Castor-ACS-CNMC-Terremotos-Florentino_Perez-Cobra-Castor-Escal_UGS-terremotos_0_904409578.html)

<sup>247</sup> [https://www.vozpopuli.com/economia-y-finanzas/empresas/ACS-Florentino\\_Perez-El\\_Castor-Terremotos-Manipulacion\\_contable-Florentino\\_Perez-Castor-Escal\\_UGS-Cobra-terremotos\\_0\\_904709551.html](https://www.vozpopuli.com/economia-y-finanzas/empresas/ACS-Florentino_Perez-El_Castor-Terremotos-Manipulacion_contable-Florentino_Perez-Castor-Escal_UGS-Cobra-terremotos_0_904709551.html)

<sup>248</sup> [https://www.elconfidencial.com/empresas/2016-05-06/florentino-perez-costes-cierre-castor\\_1194978/](https://www.elconfidencial.com/empresas/2016-05-06/florentino-perez-costes-cierre-castor_1194978/)

<sup>249</sup> [https://elpais.com/politica/2017/12/22/actualidad/1513948000\\_283881.html](https://elpais.com/politica/2017/12/22/actualidad/1513948000_283881.html)

<sup>250</sup> <https://www.elperiodico.com/es/medio-ambiente/20171222/plataforma-castor-historia-almacen-6514101>

<sup>251</sup> este indicador solo aplica a sujetos obligados de informar en 2017

<sup>252</sup> [http://governobert.gencat.cat/web/.content/01\\_Qu\\_e\\_s/05\\_Normativa/Convention\\_on\\_Access\\_to\\_Official\\_Documents\\_CofE\\_es.pdf](http://governobert.gencat.cat/web/.content/01_Qu_e_s/05_Normativa/Convention_on_Access_to_Official_Documents_CofE_es.pdf)

<sup>253</sup> <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2001-81331>

### 3.3 CORRUPCIÓN



En 2013, cuando España aprobó la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno<sup>254</sup>, se convirtió en el país número 100 del mundo y 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).

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.

Según el Informe Ley de Transparencia y grandes empresas en España publicado por Transparencia Internacional España en 2017, en el que se analiza el nivel de cumplimiento de esta normativa sobre una muestra de 67 grandes empresas, “la mayor parte de las empresas

---

<sup>254</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887>

### 3.3 CORRUPCIÓN



no son conscientes de su existencia y aplicabilidad, y, sobre todo, no tienen muy claro si las empresas privadas están o no sometidas a ella, pues se asume que es una ley destinada al sector público. Adicionalmente, se reconoce desde la empresa que en muchos casos hay dificultades para integrar y centralizar su propia información sobre las ayudas y subvenciones solicitadas y concedidas en el conjunto de sus áreas de actuación, lo cual hace complejo realizar un autodiagnóstico para determinar si la empresa es o puede ser sujeto obligado<sup>255</sup>.

Cabe señalar también que el hecho de que estos sujetos se incluyeran en el ámbito de la ley de transparencia en el último momento sin que exista una redacción específica para los mismos, supone dificultades importantes a la hora de poder identificar a las empresas afectadas en cada ejercicio, que puede cambiar de un ejercicio a otro, o de determinar si el sujeto obligado es la empresa como entidad individual o si se considera sujeto obligado al Grupo empresarial (empresa matriz y sus filiales).

Por todo lo anterior, la implementación de la ley 19/2013 por parte de entidades privadas se encuentra en una fase muy temprana siendo casi anecdóticos los casos de empresas que realmente cumplen con sus obligaciones de publicidad activa. Tal vez esta situación se revierta si se lleva a cabo un desarrollo reglamentario de la ley, actualmente en trámite de aprobación, que concrete algunos aspectos controvertidos y establezca un catálogo de sanciones para los casos de incumplimiento de las obligaciones.

Del análisis realizado se desprende que son **20** empresas de las 35 que integran el IBEX, las que estarían sujetas al cumplimiento de los requisitos establecidos por los artículos 2 y 3 de la ley 19/2013. Sin embargo, de estas 20 empresas obligadas **únicamente 2 cumplen con las obligaciones de la ley de transparencia**. Estas dos empresas son **Repsol y Aena**.

2 empresas de 20 que están obligadas conforme la Ley de Transparencia cumplen con las obligaciones de información.

---

<sup>255</sup> [Informe: Ley de Transparencia y grandes empresas en España. TI-España \(2017\)](#)

### 3.3 CORRUPCIÓN



**BUENA PRÁCTICA:** **Aena** cuenta con un apartado específico en su web corporativa – Transparencia e Información Pública – que aglutina la información exigida por la ley, *“proporcionando de forma periódica y actualizada la información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de nuestra actividad: funciones, estructura organizativa, información económica y financiera, etc.”* Entre esta información dedica un apartado a las subvenciones recibidas y otro a los convenios y contratos con la Administración Pública.



**BUENA PRÁCTICA:** **Repsol**, destina un apartado específico de su portal corporativo a publicar información relativa a los contratos y convenios suscritos con Administraciones Públicas y a las subvenciones y ayudas públicas percibidas durante el mencionado periodo. Se incluye un enlace al histórico que permite comparar información. No obstante, además de la duración y los importes de licitación y adjudicación que se aportan, la empresa debería incluir otra información que señala la normativa como el procedimiento utilizado para la adjudicación, los instrumentos de publicidad, las posibles modificaciones del contrato o los contratos menores obtenidos.

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.



**MALA PRÁCTICA:** **Destacan negativamente las empresas del sector de la construcción** del IBEX 35 (Acciona, ACS, Acerinox, ArcelorMittal, Ferrovial S.A, Gamesa, Técnicas Reunidas) que pese a estar sujetas a la Ley 19/2013 y a tener una fuerte vinculación con las administraciones públicas de los países en los que operan, debido a sus actividades de construcción y mantenimiento de infraestructuras públicas, así como a las numerosas concesiones para la prestación de servicios públicos, no presentan la información requerida por la Ley.

# 3.4

## MEDIOAMBIENTE



## 3.4 MEDIOAMBIENTE

La puntuación obtenida por las empresas analizadas en el área de medioambiente tiene un promedio de 39,52% sobre 100 puntos posibles, siendo el área que mayor puntuación obtiene del total de las analizadas.

La puntuación obtenida por las empresas analizadas en el área de medioambiente tiene un promedio de 39,52% sobre 100 puntos posibles, siendo el área que mayor puntuación obtiene del total de las analizadas.

**Tabla 3.4.1. Empresas mejor y peor posicionadas en el área de Medioambiente**

EMPRESA	POSICIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
IBERDROLA	1	74,27
RED ELECTRICA	2	60,18
ACCIONA	3	59,22
ENDESA	4	57,71
REPSOL	5	54,7
BANKINTER	6	53,66
VISCOFAN	30	26,23
MERLIN PROPERTIES	31	25,37
MAPFRE	32	23,03
TÉCNICAS REUNIDAS	33	20,68
IAG	34	20,11
AMADEUS	35	19,23

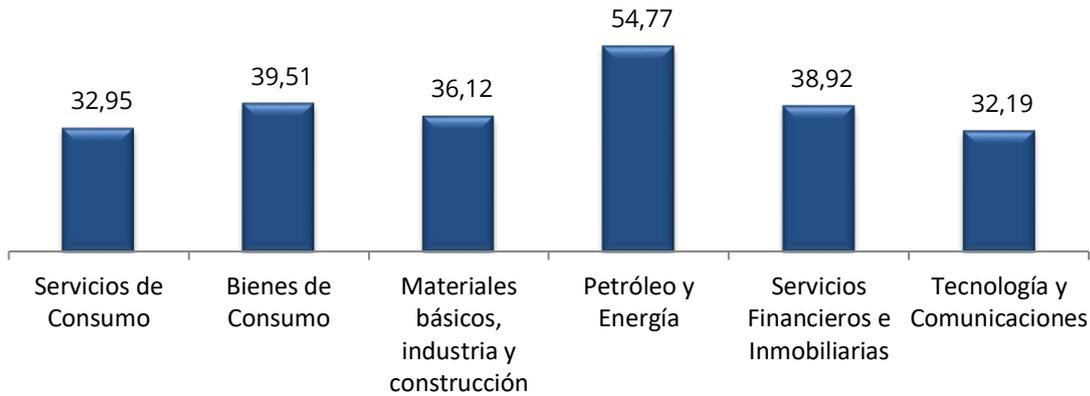
Fuente: Elaboración propia

### 3.4 MEDIOAMBIENTE



El sector mejor posicionado es el de Petróleo y Energía (Endesa, Enagás, GNF, Iberdrola, REC y Repsol) con una valoración media de 54,77 puntos. El sector con menor puntuación es el de Tecnología y Comunicaciones (Amadeus, Indra, Telefónica y Cellnex) con una valoración media de 32,19 puntos sobre 100.

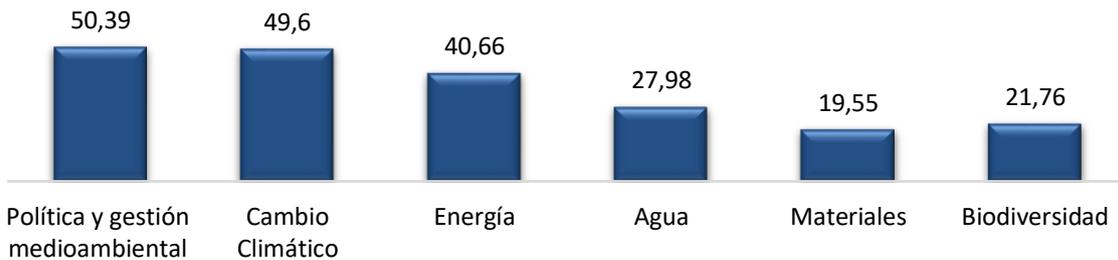
**Gráfico. 3.4.1. Promedio por sectores en el área de medioambiente**



Fuente: Elaboración propia

Dentro de medioambiente se han analizado un total de 163 indicadores distribuidos en seis dimensiones y diez subdimensiones. Las dimensiones son política y gestión medioambiental, cambio climático, energía, agua, materiales y biodiversidad. Las empresas facilitan más información y de mayor calidad en el área de política y gestión medioambiental con un promedio de 50,83 puntos. El área con peor valoración es la de biodiversidad que obtiene una valoración promedio de tan solo 19,53 puntos.

**Gráfico 3.4.2. Promedio de puntuación obtenida por dimensión**



Fuente: Elaboración propia

### 1. CONTEXTO

En los últimos años hemos asistido a la firma de tres acuerdos históricos con implicación directa en proporcionar un cambio de modelo productivo. Por un lado el Acuerdo de París sobre el cambio climático que nos indica el camino hacia una economía hipocarbónica, en segundo lugar la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, en donde encontramos el objetivo claro de utilizar de forma eficiente los recursos y finalmente la Declaración Ministerial de la Asamblea de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente “Hacia un planeta sin contaminación”, acordada en diciembre de 2017 en Nairobi y en la que se expuso la necesidad de avanzar hacia un planeta sin contaminación de manera conjunta: líderes políticos, científicos, sector privado y sociedad civil.

Los tres acuerdos históricos alcanzados: París, agenda 2030 y la cumbre de Nairobi plantean la necesidad de impulsar un cambio en el modelo productivo.

La implicación del sector empresarial con los objetivos de desarrollo sostenible parece que ha crecido de manera significativa. En la mayoría de las memorias de sostenibilidad aparece identificada la forma en que estas están contribuyendo para el cumplimiento. Las empresas parecen haber asumido su responsabilidad de implementación, consideran el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible como una oportunidad para su propio desarrollo empresarial. Por otra parte, el grado de cumplimiento del compromiso empresarial en la Agenda 2030 se encuentra reforzado por la Ley 11/2018 que transpone la directiva europea sobre la publicación de la información no financiera.

Por otro lado, en cuanto al Acuerdo de París, es importante decir, que antes de su firma, grandes empresas ya se habían dado cuenta de la necesidad de actuar y jugaron un papel importante en la cumbre marcando objetivos y prioridades incluso más exigentes que las demandas de algunos países.

Pero, sin embargo, este mensaje no parece haber calado en todo el sector productivo y de forma general nos encontramos es que tras varios años de crisis económica, un gran número de empresas han aumentado su producción y con ello sus emisiones sin que exista un desacoplamiento real entre producción y emisiones. Aunque para ser justos, hay que apuntar que aquellas empresas que han reducido sus emisiones, las mayores reducciones han tenido lugar debido sobre todo al aumento de la generación de energía renovable, la implantación de medidas de eficiencia energética en procesos productivos o la compra de electricidad certificada.

### 3.4 MEDIOAMBIENTE



Finalmente nos encontramos con la necesidad de avanzar en la implementación de un modelo de desarrollo y crecimiento que permita optimizar la utilización de agua, materiales y energía, reduciendo al mínimo la generación de residuos, en lo que se ha venido a denominar el desarrollo de la Economía Circular. Con el objetivo fundamental de facilitar y promover la transición hacia esta economía circular, la Comisión Europea diseñó en 2015 su Plan de Acción para la Economía Circular [COM (2015) 614 final], bajo el lema “cerrar el círculo”.

El Plan de Acción ha desarrollado una serie de propuestas legislativas sobre residuos para reducir los depósitos en vertederos y aumentar la preparación para su reutilización y reciclado, así como un anexo con 54 medidas de desarrollo en los ámbitos de la producción, el consumo, la gestión de residuos, el mercado secundario de materias primas, y las acciones sectoriales (plásticos, residuos alimentarios, materias primas críticas, construcción y demolición, y biomasa y bioproductos) junto con el fomento de la I+D+i como elemento transversal clave en el proceso de transición. En España actualmente se está finalizando la Estrategia de Economía Circular, conscientes de la importancia que tiene para conseguir un modelo de desarrollo y crecimiento innovador, competitivo y sostenible.

Así pues, estamos asistiendo a la puesta en marcha de muchas medidas destinadas a desarrollar una economía eficiente en el uso de los recursos e hipocarbónica, que redundará a su vez en una mayor competitividad de las empresas. Por tanto, parece imprescindible internalizar la variable ambiental en el desempeño y el desarrollo desde una concepción holística del ciclo de vida empresarial y del producto. Una empresa que integre el concepto del ciclo de vida en su estrategia y su proceso de toma de decisiones además de minimizar el impacto ambiental de sus actividades tanto directa como indirectamente, estará garantizando su perdurabilidad empresarial y su RSC.

Los esfuerzos que se realicen desde las empresas para aumentar la productividad de los recursos y la energía deberán ir alineado con los objetivos, en materia de disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero, aumento de la eficiencia energética, sobre todo siendo conscientes que el uso de materiales y la energía se han convertido en los costes más importantes para la mayoría de las empresas. El objetivo es reducir al mínimo los recursos, para que el sistema funcione de modo óptimo.

“...las empresas que sean ineficientes en el uso de los recursos o que produzcan muchos desechos estarán bajo presión, y pueden verse abocadas a desprenderse de parte de su mano

Nos encontramos con la necesidad de avanzar en la implementación de un modelo de desarrollo y crecimiento que permita optimizar la utilización de agua, materiales y energía, reduciendo al mínimo la generación de residuos, en lo que se ha venido a denominar el desarrollo de la Economía Circular.

### 3.4 MEDIOAMBIENTE



de obra. Sin embargo, las empresas que hagan un uso eficiente de los recursos y ofrezcan productos y servicios eficientes deberán prosperar y, a medida que se vaya recuperando la economía, crear nuevos puestos de trabajo” (Comité económico y social europeo, 2011).

La transición empresarial hacia a una economía circular e hipocarbónica exige introducir profundos cambios no sólo en las tecnologías, sino también en la organización, los métodos de financiación, las políticas y la comunicación. Cambios en todas las cadenas de valor, desde el diseño de los productos hasta los nuevos modelos de gestión y de mercado, desde los nuevos modos de conversión de los residuos en un activo, hasta las nuevas formas de relacionarse y de informar a los consumidores.

Dentro de los avances significativos en la gestión ambiental empresarial encontramos la nueva ISO 14001 2015. Presenta un enfoque preventivo basado en un análisis de riesgos y oportunidades. También expone la necesidad de que las organizaciones tomen en mayor consideración en el ciclo de vida del producto y sus posibles efectos en el medio ambiente. Esto incluye todo lo que concierne a la extracción de materias primas, desarrollo, producción, transporte, manipulación y gestión de residuos.

Es importante señalar que ya han transcurrido tres años desde que se publicó la norma ISO 14001 2015 y que por tanto el 15 de septiembre de 2018 todas las empresas han debido hacer su transición, por lo que cualquier certificado que se encuentre basado en la norma anterior y que no haya sido renovado, quedará invalidado. Pero el análisis de cumplimiento de este requisito será considerado en futuros informes ya que a en este, se analiza la información correspondiente al año 2017.

En este apartado del 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.

Por ello, más allá de los referentes para el desarrollo empresarial mencionados, destaca especialmente la promulgación en diciembre de 2018 de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad. En cuyo preámbulo se hace referencia a la importancia de la difusión de la información ambiental como parte de la información no financiera: “... 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 la 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”.

### 3.4 MEDIOAMBIENTE



Divulgar información no financiera es fundamental para conocer y garantizar el compromiso de las empresas hacia una economía basada en un uso eficiente de los recursos y baja en carbono. Además, permite a la empresa identificar los riesgos y oportunidades en el cumplimiento de los principales compromisos internacionales como son el Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La Ley 11/2018 que la transpone la Directiva 2014/95/UE de Información no Financiera y Diversidad, representan un importante avance en términos de establecer la obligación para las empresas de divulgar información sobre la evolución, resultados e impacto de su actividad respecto a cuestiones ambientales y sociales y de gobierno corporativo.

La Ley 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

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.

Por otro lado, en el Anteproyecto de la Ley de Cambio Climático y Transición energética en su artículo 29. Empresas cotizadas y sector financiero también contempla la obligación de emitir informes. En concreto en su punto 3 se expone: "Las entidades de crédito sometidas al régimen de supervisión del Banco de España incluirán..., un informe anual sobre la estimación de riesgos financieros asociados al cambio climático generados por la exposición de su actividad a los impactos del mismo y a los riesgos de transición a una economía más sostenible, incluyendo las medidas que se adopten para hacer frente al cambio climático.

**El Anteproyecto de la Ley de Cambio Climático y Transición energética en su artículo 29. hace referencia a empresas cotizadas y sector financiero y contempla la obligación de emitir informes.**

Todos estos aspectos han sido analizados en el presente estudio, adelantándose a los requerimientos legales. 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.

### 3.4 MEDIOAMBIENTE



Se analizan aspectos ligados a la contaminación en relación a 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.

De acuerdo con todos estos antecedentes expuestos, parece evidente que bien sea por cumplimiento legal, bien sea por convicción de su implicación en el desarrollo del negocio, el cambio climático, la economía circular y los ODS son hoy en día los referentes socioambientales a los que se enfrentan las empresas, y de los que, por tanto, han de rendir cuenta.

## 2. RESULTADOS ANÁLISIS

### 2.1 Política y Gestión medioambiental

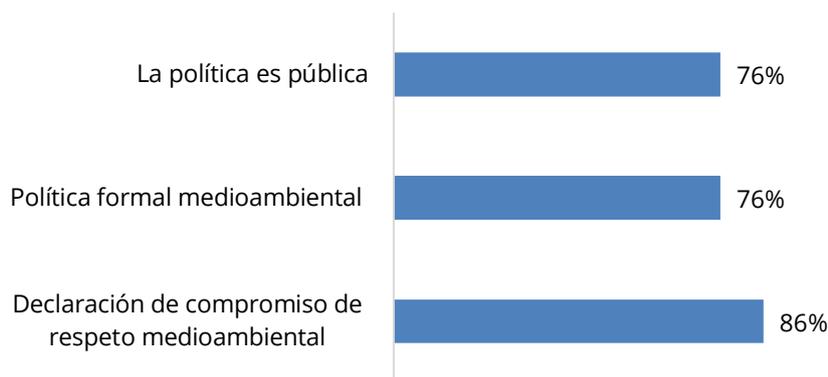
Una política ambiental es parte esencial de la gestión ambiental de la empresa. Supone el reconocimiento al más alto nivel, de la responsabilidad ambiental de la entidad y su compromiso para desarrollar su actividad en el marco de la legislación. Además, implica el desarrollo de medidas de mejora continua 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.

#### 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

### 3.4 MEDIOAMBIENTE



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 la mayoría de las empresas del IBEX 35, en concreto 30 cuentan con una declaración de compromiso de respeto ambiental. Pero si analizamos cuántos de esos compromisos se plasman en una política ambiental **formal y pública encontramos que el número desciende a 27 empresas** del total del IBEX 35.

#### MA.2. Contenido de la Política

**Gráfico 3.4.4. Nivel de cumplimiento de indicadores de contenido política medioambiental**



Fuente: Elaboración propia

### 3.4 MEDIOAMBIENTE



En cuando a los contenidos de las políticas, 24 empresas del IBEX 35 incluyen de forma explícita aspectos sobre protección del medio, mientras que tan **solo 13 empresas del IBEX 35 identifican la magnitud e impactos de sus actividades productos y servicios en el medio ambiente.**

Por otro lado, el análisis de los aspectos ambientales considerados en las políticas nos muestra que **el Cambio Climático es el aspecto que mayoritariamente se encuentra reflejado en las políticas**, -25 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** con 9 y 11 empresas respectivamente.

En este mismo sentido, aspectos como la protección de la biodiversidad, el reciclaje y reducción de residuos, la prevención de la contaminación y el uso eficiente de los recursos son aspectos que aparecen de forma similar en las políticas ambientales de las empresas del IBEX 35:

- Protección de la biodiversidad en 15 de las 27 empresas con política ambiental
- Reciclaje y reducción de residuos en 18 de las 27 empresas con política ambiental
- Prevención de la contaminación en 15 de las 27 empresas con política ambiental
- Uso eficiente de los recursos en 17 de las 27 empresas con política ambiental

Actualmente las políticas ambientales han evolucionado integrándose en políticas de RSC o de sostenibilidad e incluso en algunas ocasiones nos encontramos con que no existe una única política ambiental, sino que ésta ha evolucionado hacia el desarrollo de políticas específicas de Cambio Climático, Biodiversidad, Agua, etc.

Por ejemplo, **AENA** integra su Política ambiental junto con energía y calidad o **Abertis** que incluye el compromiso ambiental dentro de la política de RSC en donde dentro de sus líneas de actuación encontramos una alusión a los compromisos ambientales a través de su actuación en ecoeficiencia: "Ecoeficiencia: la reducción de la huella de carbono, el desarrollo de productos y servicios con criterios ambientales y sociales positivos y la innovación en base a criterios de economía circular". No obstante, las líneas de actuación señaladas en la política de RSC tratan de responder a dos de las grandes políticas ambientales actuales a

El Cambio Climático es el aspecto que mayoritariamente se encuentra reflejado en las políticas, -25 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

**Solo 13 empresas del IBEX 35 identifican la magnitud e impactos de sus actividades productos y servicios en el medio ambiente**

### 3.4 MEDIOAMBIENTE



nivel global como son el desarrollo de una economía circular y la adaptación al cambio climático, pero se olvida de impactos directos que la actividad tiene sobre el medio como el impacto sobre la biodiversidad.



**BUENA PRÁCTICA:** **Acciona**. Es un buen ejemplo de política ambiental de empresa. 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". Destaca además la existencia de un libro de Políticas que incluye en el ámbito ambiental: Política de medio ambiente, Política de biodiversidad, Política frente al cambio climático y Política de agua.



Por otro lado, encontramos entidades como el **BBVA** o **CAIXABANK** las cuales, aún a pesar de que cuentan con una política formal ambiental, no considera que tenga ningún 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, como lo demuestra el hecho de que activistas de Greenpeace hayan protagonizado protestas para denunciar el impacto ambiental de varios oleoductos en Canadá y Estados Unidos financiados por la filial americana del banco. Y por tanto debería ser considerado o por lo menos manifestar la consciencia del hecho de que existan inversiones o créditos a entidades que pueden tener impactos significativos.



**BUENA PRÁCTICA:** El caso de **Mediaset** es parecido al de BBVA y de Caixabank pero en positivo. A priori una empresa como MEDIASET no se la identifica con impactos sobre la biodiversidad, sin embargo, su política incluye aspectos sobre protección de la biodiversidad, conscientes de que realizan programas en el entorno natural y que por tanto han de minimizar sus impactos. También es destacable el hecho de ser la única empresa que incluya el compromiso de concienciar a la sociedad (en este caso a sus televidentes) sobre el impacto de la actividad humana sobre el entorno natural. Este compromiso debería ser introducido en todas las políticas ya que manifiesta la responsabilidad de la empresa en la conservación de un medio ambiente saludable.



Otro caso que merece especial atención es el de **Telefónica**, en donde encontramos en su política ambiental aspectos positivos como es la especial referencia al impacto por campos electromagnéticos, pero también encontramos aspectos negativos como la falta de compromiso con el medio natural y biodiversidad. En este sentido, únicamente se consideran como operadores de telefonía y por tanto no contemplan su incidencia producto de la ubicación de las antenas de telefonía ni del cableado fibra óptica. Como demuestra la descripción en su informe Integrado 2017, del desarrollo del Cable submarino Marea en el que identifica los impactos directos sobre la biodiversidad y el medio.



### 2.1.2 Sistema de Gestión Ambiental

Tras la publicación de la nueva Norma ISO 14001 2015, se ofrecía un de tres años desde para adaptarse a los nuevos requerimientos de la norma. Plazo que finaliza en septiembre de 2018. Por eso se esperaba encontrar más información sobre la transición que han realizado las empresas para adaptarse a la norma. Sin embargo, este hecho apenas se indica, por lo que estimamos que será a lo largo del año 2018 cuando se estén adecuando los centros certificados y se verá reflejado en las memorias de 2018.

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. De forma general 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.

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



**MALA PRÁCTICA:** Por ejemplo, **AENA**, aunque el informe RSC 2017 indica que el 100% de la organización está sometida a Sistema de Gestión Ambiental según norma ISO, en el informe ambiental de 2017 solo se informa de las instalaciones españolas dejando fuera los aeropuertos americanos y de Luton. O el caso de **Telefónica** que indica que la empresa cuenta con un sistema de gestión ambiental. ISO 14001 implantado y certificado al 100%, pero en este porcentaje excluye a Venezuela e Uruguay.



Por otro lado, nos encontramos con la manera de informar de **CAIXABANK** quienes, aunque tan solo tienen implantado y certificado ISO 14001 en el edificio de Servicios Centrales de Barcelona y el Edificio Corporativo de Madrid, le supone ofrecer la información de que tiene un 98% certificado sobre ventas.

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



Otro aspecto importante que se identifica en el análisis de las memorias es que la información sobre SGA ha ido perdiendo fuerza dentro de la memoria de sostenibilidad y la información sobre todo se centra en los aspectos relacionados con el cambio climático, principalmente en lo que se refiere al cálculo de la huella de carbono.

La información sobre SGA ha ido perdiendo fuerza dentro de la memoria de sostenibilidad y la información sobre todo se centra en los aspectos relacionados con el cambio climático, principalmente en lo que se refiere al cálculo de la huella de carbono

**Gráfico3.4.5. Nivel de cumplimiento de indicadores de sistema de gestión ambiental**



Fuente: Elaboración propia

### MA.3. La empresa informa de la existencia de un sistema de gestión ambiental

Cabría esperar que todas las empresas del IBEX 35 contaran con algún tipo de sistemas de gestión ambiental, certificado o no, pero son 30 las empresas del IBEX35 las empresa que manifiestan contar con un SGA, y de estas **29 de las empresas del IBEX 35 dicen contar con un sistema de gestión ambiental certificado**, claro está que, como hemos visto en párrafos anteriores, **esta afirmación se refiere a que presentan centros de trabajo certificados, pero no tiene por qué ser la totalidad de la empresa**. De hecho, tan solo un 60% de los que indican tener SGA, indican el porcentaje de la actividad en donde han implantado el sistema. Pero una vez más esta información no es homogénea ya que este porcentaje no se indica solo por centros de trabajo. Algunas empresas lo indican según empleados implicados, lo cual puede dar lugar a malas interpretaciones del verdadero alcance del sistema y de los impactos al medio.

**De las 30 empresas que manifiestan tener sistema de gestión ambiental tan solo 5 (Acciona, Ferrovial, Enagás, Indra y REC), indican la implantación de EMAS III.**

Dada la variedad de actividades y tipologías de empresas existen algunos detalles que es importante señalar.



Como, por ejemplo, es caso de empresas inmobiliarias como [Merlin Properties](#) y [Colonial](#) las cuales dada su actividad centran esfuerzos en la certificación de edificios en eficiencia energética (BREEAM y LEED). Actúan principalmente en aumento de la eficiencia energética en sus oficinas y en los inmuebles de su stock, la reducción de emisiones de GEI. Sin embargo, dedican muy poca atención a otros aspectos como residuos, a la biodiversidad y al agua dado que el suministro y gestión es principalmente a través de la red pública de abastecimiento y saneamiento.

En el sector bancario, todas las entidades (**Bankia, BBVA, CAIXABANK, Bankinter, Banco Sabadell y Banco Santander**) declaran aplicar 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.



De entre ellos destaca el caso de [Bankinter](#) al ser el único banco español que participa en el proyecto Natural Capital Coalition (PNUMA), cuyo objetivo es conocer el impacto ambiental de las inversiones de los bancos

## 3.4 MEDIOAMBIENTE



**MALA PRÁCTICA:** un informe de SETEM vincula al **Banco Santander** con la financiación del “complejo del Río Madera en Brasil”, de grave impacto sobre la amazonia Brasileño-Boliviana, la papelera Votorantim investigada por la ONU por la construcción de una presa en Brasil. Según SETEM es uno de los bancos españoles español que concede más créditos a las empresas armamentísticas, incluyendo armamento nuclear.

En el resto de los sectores también podemos destacar las siguientes prácticas:



**Amadeus** destaca por el hecho de que dispone de un SGA de metodología propia denominado Ambiental de Amadeus (EMS) diseñado y creado como herramienta de Amadeus para medir, vigilar e identificar las buenas prácticas y mejorar continuamente los resultados ambientales de nuestras operaciones en los edificios de oficinas y en el Centro de Datos. El sistema EMS incluye un 90% del consumo total de recursos de Amadeus en todo el mundo, pero precisa aun de bastantes ajustes para poder ser estable al 100%. Pero, aunque identifica los aspectos ambientales en su sistema de gestión ambiental, al ser un sistema propio, no homologado, no existe certificación de terceros que avale que la identificación de aspectos significativos es correcta en función de las actividades de la empresa.



**BUENA PRÁCTICA:** **MAPFRE** también expone la existencia de un sistema de gestión propio, pero en este caso se trata de un Triple Sistema Integrado Corporativo de Gestión Medioambiental, Energética y de Huella de Carbono (SIGMAYE), diseñado conforme a los estándares internacionales ISO 14001, ISO 50001 e ISO 14064, constituye el marco común para gestionar todos los aspectos asociados a la sostenibilidad ambiental, incluidos los energéticos y las emisiones de gases de efecto invernadero.



**BUENA PRÁCTICA:** **Inditex** cuenta con un sistema de gestión ambiental ISO 14001 implantado y certificado en todos los centros logísticos, oficinas y fábricas propias. Pero más allá del SGA, destaca el desarrollo de una nueva línea de productos ecológicos en la denominada Colección Join Life que se producen empleando las materias primas sostenibles y que supone un supone 67,9 millones de artículos. Un 8% de las prendas comercializadas por la marca. Además, compra madera certificada FSC para su mobiliario y algodón ecológico.



### MA.4. La empresa presenta información sobre el sistema de gestión ambiental

La información ofrecida en cuanto al contenido y el alcance de los sistemas de gestión no es del todo buena. Si ya resulta llamativo que solo 22 empresas de las 30 que presentan SGA indiquen objetivos y metas claros y documentados sobre sus principales aspectos ambientales, que sean **tan solo 15 las empresas del IBEX 35 las que informen de los avances en relación con los objetivos** establecidos muestra una grave deficiencia en la rendición de cuentas de la empresa en los aspectos ambientales. Además, la información suele estar referida a los centros de trabajo de España, siendo muy poca la información sobre el comportamiento en otros países en los que operan

### MA.5. 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)

Empiezan a tomar relevancia el análisis de huellas por parte de las empresas, si bien una vez más se producen algunos errores conceptuales y se consideran huellas a simples análisis de aspectos ambientales. Esto ocurre principalmente con aquellos que indican que realizan análisis de Huella Hídrica, cuando la información que ofrecen tan solo es de consumos y gestión del agua. Para considerar como válido el análisis de la Huella Hídrica por parte de una empresa, se debe basar en metodologías reconocidas internacionalmente como la desarrollada por el Dr. Arjen Hoekstra y difundida por la organización Water Footprint Network (WFN).

Esto mismo ocurre con la **Huella Ecológica, en donde son 3 las empresas del IBEX 35 empresas que informan sobre haberlo calculado**, no se basan en la metodología de William Rees y Mathis Wackernagel, sino que se basan en herramientas de cálculo del comportamiento ambiental de los productos y las organizaciones a lo largo de su ciclo de vida por lo que han de ser consideradas como análisis del ciclo de vida (ACV) también denominada Huella Ambiental. Teniendo en cuenta esta consideración son 7 empresas las que realizan este tipo de análisis.

Son solamente 3 las empresas del IBEX 35 que informan sobre la realización de análisis de huella ecológica

Sin embargo, el cálculo de la Huella de Carbono se encuentra mucho más estandarizado y difundido hasta el punto de que 34 de las 35 empresas del IBEX realizan su cálculo y análisis. **Si bien es cierto que todas ellas analizan la huella corporativa y no se han identificado análisis de huella de producto en ninguna de las empresas**, como mucho hace una ratio de emisiones por producto en función del total empresarial calculado. La metodología utilizada en todos los casos es el GHG Protocol desarrollado por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

**MA.6. 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 las multas asociadas a incumplimientos medioambientales son tan solo son 4 las empresas del IBEX 35** que aportan esta información. Vuelve a ser necesario comentar que la información aportada es en la mayoría de las ocasiones imprecisa y escasa en el detalle. En el mejor de los casos se identifica la cuantía de la multa, una breve explicación sobre el concepto de esta y el estadio del proceso legal en el que se encuentra, pues generalmente son recurridas.

Son solo 4 las empresas que informan sobre multas, sanciones o casos abiertos por incumplimientos medioambientales a pesar de haberse encontrado más casos.



**MALA PRÁCTICA:** **AENA** no informa de denuncias o sanciones, tan solo informa de las quejas directamente recibidas en su Web, aun cuando hay una denuncia por ruido archivada en abril de 2017 en Alvedro (Coruña).

### 2.1.3 Cadena de suministro

El control de la cadena de suministro exigiendo a los proveedores el cumplimiento de estándares en materia medioambiental, va más allá del cumplimiento de la responsabilidad ambiental empresarial demandada por el sistema de gestión ambiental implantado.

Es evidente que, para garantizar mi compromiso ambiental, he de garantizar que toda mi cadena de suministro, como mínimo, también cumple con la normativa ambiental. Pero la inclusión de la componente ambiental en el desarrollo de mi cadena de suministro va mucho más allá. Enlaza con el desarrollo de una economía circular aumentando el ahorro de costes y recursos al maximizar la duración de la utilización de los recursos, productos y componentes.

El análisis ambiental de proveedores contribuye a que la empresa utilice mejor y de forma más eficaz los recursos, reduzca los residuos y convierta estos en nuevos bienes y servicios. La inclusión de criterios ambientales en los proveedores de materiales y energía, es decir, el desarrollo de una compra ecológica empresarial, contribuye al desarrollo de un nuevo sistema productivo basado en la refabricación, la reparación, el mantenimiento, el reciclado y el ecodiseño. De esta forma las empresas podrán reducir el uso de materias primas primarias costosas y generar menos residuos, La refabricación, la reparación, el mantenimiento, el

## 3.4 MEDIOAMBIENTE



reciclado y el ecodiseño convirtiendo el uso eficiente de los recursos en un motor de crecimiento empresarial y de generación de empleo y contribuir, al mismo tiempo, a hacer frente a los desafíos medioambientales.

La ecologización de su cadena de suministros permite mejorar puntos problemáticos de la producción empresarial, desde un punto de vista medioambiental y ayuda a la empresa a ser más sostenible y circular.

### MA.7. La empresa aporta información sobre la exigencia a proveedores del cumplimiento de estándares en materia medioambiental

### MA.8. Informa sobre número de contratos con proveedores que incluyen estos requisitos

**25 de las 35 empresas del IBEX indican que exigen a los proveedores el cumplimiento de estándares en materia medioambiental**, si bien el criterio 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.

25 de las 35 empresas del IBEX indican que exigen a los proveedores el cumplimiento de estándares en materia medioambiental si bien solamente 9 aportan datos sobre los contratos con proveedores que incluyen este tipo de cláusulas.

Sin embargo, en muchos casos no se adjunta información sobre mecanismos de verificación y seguimiento (solo lo hacen 14 empresas), número de contratos (9 empresas), lista de proveedores, número de contratos extinguidos por incumplimientos de principios ambientales, etc. **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.



**MALA PRÁCTICA:** Por ejemplo, **Abertis**, Aunque expone la consideración de la variable ambiental en las compras que realiza el grupo, no identifica ningún tipo de exigencia específica más allá de que existe un sistema formal implantado en Brasil, España y Chile, mediante una herramienta de evaluación conjunta que recopila información del desempeño y gestión de los proveedores en diferentes aspectos entre los que se encuentran aspectos ambientales. Pero no se describe el contenido de la herramienta.



**MALA PRÁCTICA:** Encontramos cierto gradiente en cuanto a la exigencia, desde empresas como como **Amadeus**, **BBVA** o **DIA** no identifican ningún tipo de requerimiento ambiental que la entidad realice a los proveedores basándose en que su impacto es poco significativo debido a que son actividades de oficina.

## 3.4 MEDIOAMBIENTE



ACS valora que los proveedores tengan implantado SGA, pero no es ninguna exigencia,



**BUENA PRÁCTICA:** MAPFRE la cual, de acuerdo con la Norma de Compras de la empresa, para homologar a un proveedor, exige la firma de una carta de compromiso medioambiental y energético. Además, están utilizando un cuestionario que incluye preguntas relacionadas con sanciones ambientales que les excluirían como proveedores.

Por otro lado, existen algunas empresas que ofrecen buena información sobre el control de la cadena de suministros.



**BUENA PRÁCTICA:** Enagás exige a los proveedores el cumplimiento de estándares en materia medioambiental e informa sobre número de contratos con proveedores que incluyen estos requisitos. Para trabajar con Enagás, los proveedores deben pasar un riguroso proceso de homologación. Actualmente cuenta con 943 proveedores principales homologados.



**BUENA PRÁCTICA:** También se puede destacar a Telefónica quienes, en el análisis de la cadena de suministro, incorpora el concepto de Total Cost of Ownership (TCO) mediante el cual considera el consumo energético que el equipo durante su uso y no solo el coste en la compra. Además, incorpora directrices para limitar la recarga de gases CFC o HCFC que agotan la capa de ozono, considera el certificado FSC. Pero lo más destacado en la actuación de telefónica lo encontramos en la incorporación del sello Eco Rating en sus productos con el objetivo de fomentar una compra sostenible. Se trata de un certificado de evaluación que mide el impacto medioambiental de todo el proceso de producción, uso y eliminación, en este caso del teléfono móvil. Analiza mediante 100 criterios aspectos sociales y ambientales, ofreciendo una puntuación a cada producto en una escala del 1 al 5 (siendo 1 la menor puntuación y 5 la mayor). El objetivo es proporcionar a los consumidores la posibilidad de elegir la opción más sostenible.



## 2.2 Cambio Climático

Los compromisos internacionales y de la UE adquiridos por España en relación con la mitigación y adaptación al cambio climático, lejos de ser un impedimento al desarrollo empresarial, ofrecen oportunidades concretas a las empresas del IBEX 35 para acceder a nuevos mercados para sus tecnologías, productos y servicios, además de impulsarles a reducir eficazmente sus emisiones de carbono.

Sin embargo, los últimos informes sobre la evolución de las emisiones de CO<sub>2</sub> de las empresas españolas muestra que aún existe un desacoplamiento relativo entre el desarrollo empresarial y las emisiones de CO<sub>2</sub>. Aunque han mejorado su ratio de emisiones por producto, han incrementado las emisiones absolutas.

Un factor muy importante para el desarrollo de políticas y la ejecución de planes empresariales en materia de cambio climático es la normativa existente y las políticas gubernamentales de incentivación del desarrollo de una economía hipocarbónica. Más allá de la influencia que pueda tener el Acuerdo de París o la Hoja de ruta de la UE para el desarrollo de una economía hipocarbónica o incluso Paquete de Economía Circular de la Comisión Europea, son especialmente relevantes el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (2021-2030) aprobado recientemente por el Gobierno, el anteproyecto de Ley de Cambio Climático y Transición Energética y la Estrategia de Transición Justa. Que en su conjunto son el marco de referencia actual para generar una transformación de la economía española hacia una economía hipocarbónica.

Pero no debemos olvidar la nueva Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad<sup>256</sup>, en la que se establece que las empresas de más de 500 trabajadores deben informar de los 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, las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.

---

<sup>256</sup> 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

### 2.2.1 Política y Sistema de gestión

Aunque de forma generalizada encontramos que las empresas analizan su huella de carbono, no se puede concluir a partir de la información encontrada que en la planificación empresarial de las empresas del IBEX35 se encuentre internalizada la adaptación al cambio climático dado las reducciones que se producían en los últimos años, han resultado ser principalmente producto de la crisis y no de un buen hacer empresarial. No obstante, se aprecian importantes avances en la evaluación de emisiones y en la planificación estratégica empresarial en materia de cambio climático. Comienzan a plantearse objetivos a largo plazo, aunque aún existen muchas empresas que plantean objetivos a corto plazo (3 años).

Por tanto, podemos decir que, aunque parece existir un consenso generalizado de que la empresa ha internalizado las políticas de cambio climático en la política general estratégica de la empresa, los datos nos indican importantes carencias a este respecto que habrán de ser enmendadas.

#### MA.9. La empresa cuenta con una política específica de Cambio Climático y aporta información sobre su gestión

Resulta un tanto paradójico que **mientras 34 empresas del IBEX 35 desarrollan cálculos e informan sobre su huella de carbono** y en consecuencia 33 (94%) han puesto en marcha iniciativas para la reducción de emisiones, tan solo 21 (60%) presentan objetivos cuantificables y **19 cuentan con una política empresarial específica** en materia de Cambio Climático.



**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.

## 3.4 MEDIOAMBIENTE



**MALA PRÁCTICA:** Resulta preocupante que empresas como **Acerinox**, **Enagás** o **DIA** no cuenten con una política de cambio climático ni tengan identificados objetivos cuantificables para la reducción de emisiones.



**MALA PRÁCTICA:** **BBVA** contempla como objetivo a 2020 la reducción de tan solo un 5% de sus emisiones fuera de los rangos que marcan las políticas europeas. Por lo que debería ser del 20% alineándose con los objetivos de la UE y de España.



También es importante comentar objetivos como el de **CAIXABANK** de que a 2020 el 100% de la energía utilizada sea de origen renovable y de ser Carbon Neutral a través de la compensación de las emisiones que no puede reducir y mediante la financiación de proyectos de energías renovables y ecoeficiencia. Aunque estos objetivos se consideran positivos, se echa en falta un objetivo claro de reducción de las emisiones propias de la empresa, ya que el que la electricidad sea 100% certificada verde, no es garantía suficiente.

### 2.2.2 Emisiones

Más allá de lo expuesto anteriormente sobre las emisiones de CO<sub>2</sub>, es importante hacer aquí una breve reseña de la importancia de las emisiones de NO<sub>x</sub> y SO<sub>x</sub> dado que son dos aspectos muy olvidados por las empresas en sus memorias de sostenibilidad pero que, por otro lado, 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.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el 92% de la población mundial vivía en 2014 en lugares con mala calidad del aire. La contaminación atmosférica en las ciudades y zonas rurales de todo el mundo provoca cada año tres millones de muertes prematuras debidas sobre todo a accidentes cerebrovasculares, cánceres de pulmón y neumopatías crónicas y agudas, entre ellas el asma. El organismo internacional alerta en sus informes de la existencia de niveles de contaminación atmosférica perjudiciales para la salud en las principales ciudades del mundo. La contaminación atmosférica provocada por el transporte origina numerosos problemas de salud, con el transporte por carretera y los vehículos diésel en particular como máximos responsables

Además, la modificación de las condiciones meteorológicas en España producto del cambio climático permite prever que, si no se toman medidas de forma inmediata, los episodios de alta contaminación se harán más habituales y graves. A su vez, la OMS nos ofrece pruebas cada vez más precisas y concluyentes del impacto de los contaminantes atmosféricos sobre la salud.

## 3.4 MEDIOAMBIENTE



La mala calidad del aire es un problema de gran importancia no solo local, sino también regional, transfronteriza y mundial, puesto que algunos contaminantes pueden viajar largas distancias provocando efectos directos sobre la vegetación y efectos indirectos como la acidificación del agua, el suelo y los ecosistemas.

Es una tarea donde es primordial la colaboración de las empresas y las distintas administraciones porque las propuestas han de ser no solo sostenibles, sino también eficaces y de calidad. 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.

### MA.12. La empresa informa sobre el valor bruto de emisiones directas de GEI en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente

Las emisiones de Cambio Climático son uno de los aspectos sobre el que más se informa y el más analizado, independientemente de que sea el principal aspecto que por su actividad deba tener la empresa en cuenta o no. Sin embargo, la información ofrecida y el detalle de análisis que se realiza para otras emisiones atmosféricas incluyendo el ruido, es puramente anecdótico.

Centrándonos en las emisiones de GEI, se ofrece una buena información en muchos casos discriminada por países, con evolución en el tiempo e incluso de forma relativa en Toneladas de CO<sub>2</sub>e por cada millón de euros de cifra de negocio o producto. La información relativa al análisis que suelen ofrecer las empresas se basa en la metodología del GHG Protocol y abarca los Alcance 1, 2 y 3 en la mayoría de los casos, aunque el análisis de Alcance 3 no contempla los mismos conceptos en todas las empresas, lo que supone que tanto el análisis 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.

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<sub>2</sub>eq o lo que es lo mismo del conjunto de gases en equivalencia a CO<sub>2</sub>, y en ningún caso de exponen las emisiones desglosadas por tipo de gas de efecto invernadero.

Existe bastante información sobre emisiones de cambio climático, siendo uno de los aspectos de los que más se informa, sin embargo, la información ofrecida y el detalle de análisis que se realiza para otras emisiones atmosféricas incluyendo el ruido, es puramente anecdótico.

## 3.4 MEDIOAMBIENTE



Como ya se ha dicho antes, nos encontramos con el aspecto sobre el que más y mejor informan las empresas, es el aspecto de moda, parece que todo se centra en cambio climático, de hecho, existe una importante descompensación sobre cómo se informa en este aspecto con respecto al resto. Independientemente de que se trate de un aspecto claramente significativo de la empresa o no. Nos encontramos con el único aspecto sobre el que informan el 100% de las empresas del IBEX 35, aunque no toda la información ofrecida presenta la misma calidad.

**De todas las empresas que componen el IBEX 35 solo 29 informan sobre cómo han evolucionado las emisiones en los últimos años siendo una evolución positiva en el 57% de los casos.** Hay que decir que ninguna muestra series largas (suelen ser de 3-4 años) y mucho menos considerando como año base 1990 tal como indican los inventarios oficiales.

Por otro lado, resulta preocupante que la información ofrecida sea excesivamente global y la mayoría de las empresas que operan en diferentes países no identifiquen emisiones específicas en cada uno de esos países. Solo 7 empresas (20%) exponen sus emisiones de Alcance 1 y 2 por países y únicamente 4 (11%) en lo referente a las emisiones de Alcance 3.

### MA.13. La empresa informa sobre el valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente

Tal como se indica en párrafos anteriores las empresas han utilizado de manera generalizada la metodología del GHG Protocol, siendo la mayoría 32 (91%) las que han calculado sus emisiones incluyendo los 3 alcances.



**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 **Merlin Properties** informan sobre el valor de sus emisiones tan solo para los alcances 1 y 2



**MALA PRÁCTICA:** Sorprende el caso de **Enagás**, quien a pesar de exponer que se han implantado medidas para la reducción de emisiones GEI, en el año 2017 aumentó sus emisiones.

### MA.14. La empresa Informa sobre emisiones de NOx y SOx

En lo referente a otras emisiones a la atmósfera, encontramos que solo **14 empresas del IBEX 35 informan sobre sus emisiones de NOx y 12 sobre sus emisiones de SOx**. En ambos casos la información ofrecida simplemente de la cantidad emitida sin indicar fuentes, ni otra información de relevancia.

Llama la atención que algunas empresas, en especial las del sector bancario y de servicios consideren que las emisiones de NOx y SOx no les son de aplicación, cuando, aunque sea solamente por la flota de vehículos deberían informar de sus emisiones dada la influencia en la calidad del aire. Por ejemplo, en el caso de **AENA** existe un gran parque de vehículos en las operaciones de los aeropuertos comportan un importante foco de emisión de vehículos motor de combustión.

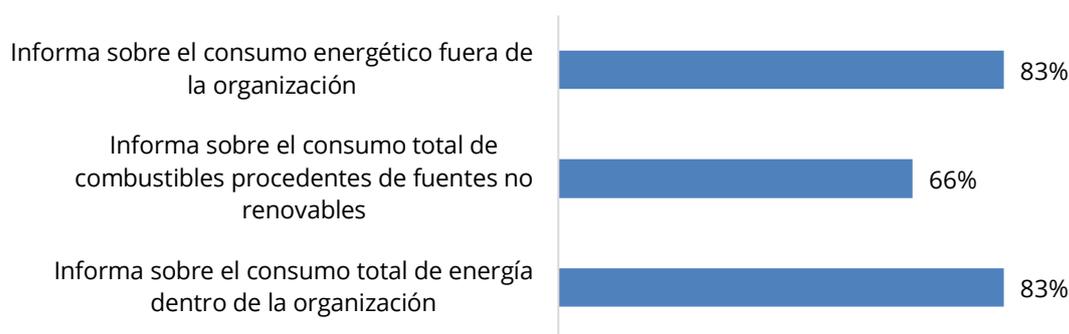


**BUENA PRÁCTICA:** **Mediaset** destaca por ser de las pocas empresas que ofrecen información detallada para emisiones de NOx, SOx además de partículas, COVS y CO. Además, presenta el curioso ratio de intensidad de las emisiones medidas en tCO<sub>2</sub>eq/horas de programación.

## 2.3 Energía

Al 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

### MA. 15. La empresa aporta información sobre consumos energéticos

En conjunto, **se puede considerar que 29 empresas del IBEX 35 informan sobre el consumo total de energía dentro y fuera de la organización**, mientras que 23 empresas (66%) Informa sobre si el consumo energético procede de fuentes no renovables, aunque se restringe a la que se consume dentro de la organización

Son destacables los casos de Indra, Telefónica, Merlin Properties o REC por diferentes razones.



**BUENA PRÁCTICA:** En el caso de **Indra**, destaca el hecho de que cuente en su sede corporativa con el Centro de Control de consumos de energía, desde donde se monitoriza y gestiona en tiempo real el consumo de electricidad y gas natural en España. Además, cuenta con una Política Energética en donde plantea los principios fundamentales de la empresa para reducir el consumo y aumentar la eficiencia energética.



**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.

## 3.4 MEDIOAMBIENTE



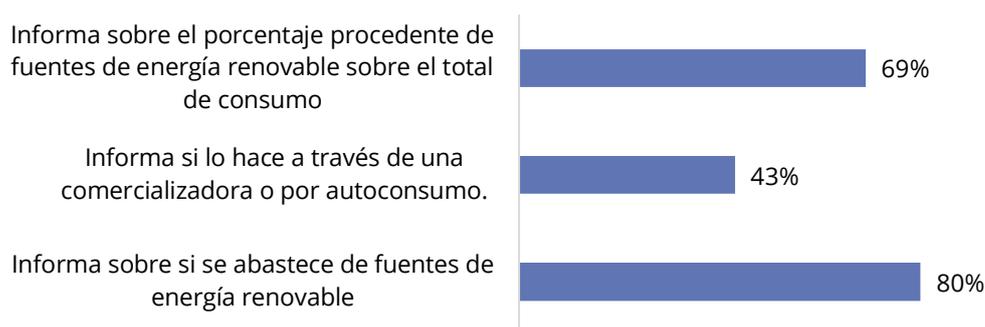
**Merlin Properties** informa sobre el consumo total de energía dentro de la organización, en Gigajulios discriminando por línea de negocio. Aunque como aspecto negativo, tan solo considera los consumos de energía eléctrica y de combustibles, que se refieren al consumo en edificios y no de la flota de vehículos.



**BUENA PRÁCTICA:** Finalmente **REC** ofrece el consumo energético tanto consumo de combustible, como de energía eléctrica, interno y externo. Informa sobre consumos de todo tipo de carburantes utilizados tanto en flota como en grupos electrógenos: diésel, gasolina, biodiesel, autogas.

### MA.16. La empresa información sobre sus fuentes de energía renovable

**Gráfico 3.4.7. Nivel de cumplimiento de indicadores de energía renovable**



Fuente: Elaboración propia

**En lo que se refiera a las energías renovables, 28 de las empresas del IBEX 35, informan de alguna manera sobre si se abastecen o no de este tipo de energía e incluso 24 de ellas, indican el porcentaje que el consumo de fuentes renovables supone sobre el total. Pero tan solo lo 15 empresas, especifican si se trata de autoconsumo o de consumo a través de comercializadora de energía verde.**



**BUENA PRÁCTICA:** Otro caso curioso es el de **Inditex** que informa de la compra del 100% de energía eléctrica certificada y que, aunque este hecho no garantice que la energía eléctrica suministrada por la red sea 100% verde, supone un importante avance. Adicionalmente, invierte en instalaciones propias de generación de energías renovables solar térmico, fotovoltaico y energía eólica, así como instalaciones para el aprovechamiento geotérmico lo que le ha llevado a que el 41% de las necesidades energéticas del Grupo en 2017 sean cubiertas con energía renovable.

## 3.4 MEDIOAMBIENTE



**BUENA PRÁCTICA:** En este mismo sentido, **Banco Sabadell** tiene contratada de la energía eléctrica a través de Nexus Renovables que suministra, con garantía de origen 100% renovable.

Finalmente, en lo que respecta a la eficiencia energética la información que se ofrece es muy poca. Tan solo 14 empresas (40%) informan sobre la reducción de consumo energético indicando los tipos de energía incluidos en dicha reducción.

### MA.17. La empresa informa sobre la reducción de consumo energético a partir de iniciativas de conservación y eficiencia, en julios o múltiples

Muy pocas son las iniciativas empresariales que se pueden destacar en materia de eficiencia energética dada la precariedad de la información ofrecida. **Son 22 las empresas del IBEX 35 que informan sobre la reducción del consumo energético.**



**BUENA PRÁCTICA:** Podemos citar los trabajos desarrollado por **AENA** entre 2015 y 2017, desarrollando instalaciones de autoabastecimiento de energía, un proyecto de biocombustibles, la implantación del concepto A-CDM (Airport Collaborative Decision Making) para mejorar la eficiencia en las operaciones de las aeronaves en tierra, la sustitución de los sistemas APU (Unidades auxiliares de energía de suministro de electricidad y aire comprimido a la aeronave cuando está estacionada y con sus motores principales parados), de los vehículos de Handling así como el desarrollo de planes de movilidad sostenible para la conexión con las ciudades.



**DIA**, afirma ser pionera en la introducción de sistemas de eficiencia energética en tienda y lleva más de una década actuando sobre tres líneas principales de mejora: los sistemas de congelación y refrigeración, la climatización y la iluminación. En este sentido ha implantado medidas de eficiencia energética en sus equipos de frío e iluminación con tecnología LED y sistemas domóticos para la racionalización inteligente del consumo. Pero los datos que ofrece no son completos y se muestran de manera muy desorganizada.



## 2.4 Agua

La gestión del agua ha dejado de ser un asunto exclusivamente técnico y ha de acometerse desde la perspectiva de la economía circular como gestión integral del recurso hídrico, lo cual supone una visión compleja 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 nueva visión que facilite los procesos y coordine las acciones de los diferentes actores.

La gestión actual ligada a llevar registros de control sobre el consumo y vertido de agua, incluyendo su carga contaminante, son los aspectos mínimos y básicos que deberíamos encontrar en la rendición de cuentas de la empresa. Conocer y controlar estos aspectos básicos no más que el punto de partida de la gestión del agua. La empresa debe ser consciente de que no sólo asume riesgos por abastecimiento, sino que a su vez es generadora de riesgo para su entorno natural y debe por tanto tener una estrategia y política al respecto sin importar su tamaño, su actividad o ubicación geográfica.

Sin embargo, en general, la información ofrecida por las empresas en materia de agua, al igual que pasa con los residuos, es muy mejorable. Podemos decir que este es uno de los aspectos peor informados por las empresas, incluso en aquellas que ya están desarrollando apartados específicos sobre Economía Circular.

Incluso empresas que cuentan con una política específica sobre uso de agua y que reconocen que el agua es un recurso natural limitado e irremplazable, adquiriendo el compromiso de desarrollar una estrategia en materia de gestión del agua teniendo en cuenta la disponibilidad del recurso, la calidad de éste y el equilibrio de los ecosistemas en los que se emplaza, la información ofrecida presenta muchas carencias mejorables.

Otro error generalizado con el que nos encontramos al analizar la información ofrecida por la empresas es el considerar que realizan análisis de Huella Hídrica cuando lo que hacen es una descripción clásica de la gestión del aspecto: informa sobre volumen total de agua extraída (en ocasiones incluso indicando evolución comparativa con respecto a años anteriores), informa sobre el volumen total de vertidos de agua (en ocasiones incluso por destino) e incluso se informa del Volumen total de agua reciclada y reutilizada.

### 3.4 MEDIOAMBIENTE



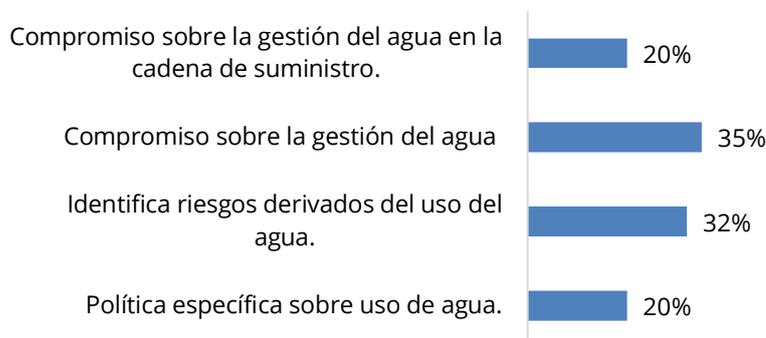
Huella hídrica es un concepto introducido en 2002 por Arjen Hoekstra y P. Hung, como un indicador que pudiera “mapear” o trazar el impacto del consumo humano de agua dulce. La huella hídrica es un indicador multidimensional. Se trata de una medida volumétrica del consumo de agua y su contaminación. Lo 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.

El indicador está alcanzando importancia en la gestión empresarial unido a otros indicadores similares como son la Huella de Carbono o la Huella Ambiental dado incide directamente con el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa, la imagen empresarial e incluso en las oportunidades para las empresas y el diseño de estrategias de desarrollo empresarial a largo plazo. Por otro lado, índice también en la gestión de los riesgos empresariales, tanto riesgo ambiental como reputacional, regulatorio e incluso financiero. Por eso es muy importante que se utilice bien el concepto y no se llame huella hídrica a aquello es simplemente una descripción del agua consumida.

#### MA. 18. La empresa cuenta con compromisos sobre la gestión del agua

**Gráfico 3.4.8. Nivel de cumplimiento de indicadores de compromiso de gestión del agua**



Fuente: Elaboración propia

### 3.4 MEDIOAMBIENTE



Más allá de la aclaración de este error conceptual, el análisis de la información suministrada por las empresas en sus memorias de sostenibilidad, indica que **tan solo 7 empresas del IBEX 35 cuentan con una política específica en materia de agua**. Sin embargo, son 12 las que presentan un compromiso sobre la gestión y 14 la que presentan planes de acción preventivos y correctivos para los riesgos identificados sobre el uso del agua.

Estos datos tienen su lógica, ya que independientemente de que la actividad empresarial tenga especial impacto sobre el agua, se trata de un aspecto considerado en la gestión ambiental general de la empresa y por tanto sobre el que se suelen identificar acciones de prevención y minimización del consumo. Tan solo aquellas empresas que presentan impactos significativos en el agua son las que suelen desarrollar una política específica al respecto.

#### MA.19, La empresa informa de los consumos de agua

**Gráfico 3.4.9. Nivel de cumplimiento de indicadores de consumo de gestión agua**



Fuente: Elaboración propia

La idea de que el agua forma parte nuclear de los aspectos considerados en la gestión ambiental de la empresa se refuerza al constatar **que 27 empresas del IBEX 35 informan del volumen de agua consumida** (aunque solo 16 informan sobre la procedencia del agua consumida) y 25 de ellas presentan información sobre la evolución en el tiempo.



### MA.20. La empresa informa sobre el volumen total de vertidos de agua

Sin embargo, **en cuanto al volumen de vertidos al agua son 9 las empresas del IBEX 35 que informan**. No se puede considerar este valor como excesivamente bajo, ya que las empresas del sector financiero o inmobiliario realizan sus vertidos directamente a red de saneamiento por lo que no es una información de relevancia en estos casos.

### MA.21. 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 11 las empresas del IBEX 35** la que presentan medidas e informan sobre el volumen de agua reciclada y reutilizada



**BUENA PRÁCTICA:** **Acciona, Endesa, Acerinox, Gas Natural Fenosa, 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:** **DIA**. obvia completamente este tema. No ofrece información sobre ninguno de los indicadores analizados, ni siquiera ofrece datos de consumo. En este mismo sentido, **Técnicas Reunidas** soslaya completamente el aspecto, aun cuando se trata de una empresa en la que los procesos implican un uso importante de este recurso. Sin embargo, muestra información sobre derrames y vertidos (número y cuantía), aunque no hace referencia a multas y medidas de corrección de estos impactos.

Es interesante ver la diferencia de la gestión ambiental que en este aspecto presentan dos empresas de un mismo sector, altamente impactante en el medio como son **Acerinox y Arcelormittal**.



**BUENA PRÁCTICA:** Mientras que **Acerinox** cuenta con una política específica sobre uso de agua e identifica riesgos sobre los que define planes de acción preventiva y correctiva,



**MALA PRÁCTICA:** **Arcelormittal** no cuenta con política específica, ni identifica riesgos, ni presenta planes. Pero a pesar de eso, indica tener un compromiso sobre la gestión del agua a nivel de producto o proceso productivos.



### 2.5 Materiales

El análisis de materiales ha de plantearse, desde la perspectiva de una transición hacia una economía circular. Aplicar los principios de la economía circular en todos los sectores e industrias además de tener potencial para generar un beneficio económico y fuente de empleo. La UE estima que creará más de un millón de nuevos puestos de trabajo de aquí a 2030 y será fundamental para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. Además, la transición hacia una economía circular ayudará a reducir las presiones ambientales, económicas y sociales a escala europea y española.

Las acciones llevadas a cabo por la Comisión Europea desde la adopción del Plan de Acción para la Economía Circular en 2015 promueven la economía circular en cada una de las etapas de la cadena de valor. Con esta política, la UE está enviando una señal clara a los operadores económicos y a la sociedad sobre la necesidad de implantar una economía en donde el valor de los productos, materiales y recursos se mantiene durante el mayor tiempo posible, y en donde la generación de residuos se reduce al mínimo.

Para ello ya contamos con diversas políticas que abordan la eficiencia de los recursos. Además de la Directiva sobre diseño ecológico y del Reglamento sobre etiquetado energético, también existen herramientas voluntarias, como la etiqueta ecológica y los criterios de contratación pública verde. Además, desde la UE se está sopesando la posibilidad de ampliar la política del diseño ecológico, que ha resultado eficaz para los productos relacionados con la energía, a los grupos de productos no relacionados con la energía, y prestar más apoyo al sector de la reparación.

Resulta esencial convertir las políticas de Economía Circular en una realidad sobre el terreno y para ello las empresas deben convertir los análisis del ciclo de vida de los productos en norma y marco de diseño. Deberían utilizar profusamente el etiquetado ecológico y la ecoinnovación, la adquisición de materias primas renovables e incluso impulsar el mercado de materias primas secundarias. Principalmente en las industrias alimentaria, textil y electrónica que son consumidoras intensivas de recursos.

Teniendo en cuenta estos antecedentes y la importancia que el análisis de materiales y residuos está adquiriendo en el desarrollo económico y empresarial en la UE y en España, ligado a la Economía circular, decepciona ver que el análisis de la información ofrecida sobre materiales nos muestra una situación parecida a la descrita con el agua. Así, aunque se observa como las empresas empiezan a considerar de forma específica la economía circular, como un aspecto de especial relevancia para el desarrollo empresarial, la información que actualmente ofrecen es poca y fundamentalmente ligada a residuos. No obstante, creemos que el análisis de materiales y residuos va a terminar confluyendo en un capítulo sobre Economía circular que poco irá adquiriendo importancia hasta convertirse en un aspecto con el mismo peso al que actualmente conceden al Cambio climático.

### 3.4 MEDIOAMBIENTE



Otra consideración general que se puede realizar en este apartado es 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. Además, en la gran mayoría de las ocasiones, en lo referente a la información sobre residuos peligrosos, se consideran principalmente los peligrosos urbanos.

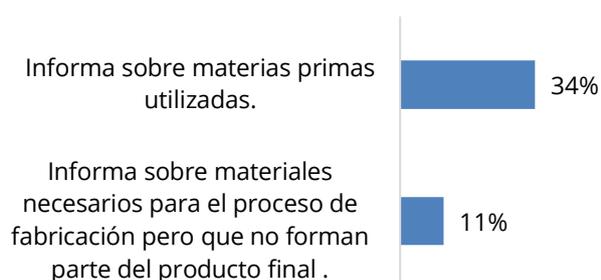
#### 2.5.1 Materiales no renovables

Aunque 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 y prácticamente nunca marcan objetivos cuantificables sobre reducción de residuos generados.

#### MA.22. 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

Considerando las puntualizaciones realizadas al principio del apartado, el análisis realizado indica que **12 Informan sobre materias primas utilizadas e informan de su evolución en los últimos años. Pero tan solo 4 empresas informan sobre materiales necesarios para el proceso de fabricación y sobre materiales de envasado.**

**Gráfico 3.4.10. Nivel de cumplimiento de indicadores de materiales**



Fuente: Elaboración propia

### MA.23. La empresa informa sobre materiales renovables utilizados

Por otro lado, en lo que respecta a los **materiales renovables utilizados son 12 las empresas que informan**, aunque son 10 (28%) las informan sobre la evolución en los últimos años y tan solo 8 (23%)



**BUENA PRÁCTICA:** **Abertis** es una de las pocas memorias que realiza una descripción global de la evolución del consumo de materiales y que identifica el porcentaje de materiales consumidos durante el 2017 de origen reciclado (13%). **Acerinox** especifica el uso de materiales no renovables y el reciclado de las escorias y otros materiales no renovables.



**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. El plantear objetivos solo sobre el papel se considera anecdótico como objetivo en empresas de este volumen. Resulta muy pobre que estas empresas, aunque desarrollen actividades fundamentalmente de oficina, solo consideran en su consumo de materiales papel y poco más y no tengan en cuenta el mobiliario, ni material electrónico, ni luminarias e incluso residuos de obra, etc.



**MALA PRÁCTICA:** **Telefónica** directamente expone que, al ser una empresa de servicios, este indicador no les es de aplicación. Sin embargo, dispone de una estrategia específica de economía circular que contradice esta afirmación. Así solo considera los materiales de las actividades administrativas, y por tanto se centra en el papel. 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. No se entiende por tanto que exponga un apartado específico de economía Circular en el que manifieste la necesidad de aprovechar las oportunidades de la Economía Circular, aumentando el ingreso por recuperación de materiales en un 30% y Reciclar el 97% de los residuos.



**BUENA PRÁCTICA:** Resultan destacables las acciones desarrolladas por **Merlin Properties** en cuanto al uso de materiales renovables en las obras de renovación y rehabilitación utilizando materiales de construcción reciclados



Aunque **Inditex** informa parcialmente sobre las materias primas utilizadas, es destacable que durante el año 2017 pusieran a la venta casi 58,7 millones de prendas de algodón orgánico (un 60% más que el año anterior)



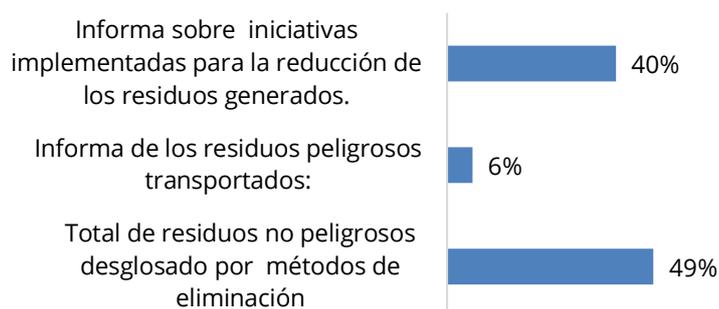
## 2.5.2 Residuos

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.24. La empresa presenta información sobre la gestión de residuos peligrosos

**Gráfico 3.4.11. Nivel de cumplimiento de indicadores sobre residuos peligrosos**



Fuente: Elaboración propia

En materia de residuos, **17 empresas del total de las 35 que componen el IBEX 35 informan sobre el total de residuos no peligrosos generados** indicando el método de eliminación, este número **desciende a 11 cuando se refiere a la información sobre residuos peligrosos generados** y los métodos de eliminación utilizados en su gestión. Pero aún es menor el número de empresas que presentan objetivos cuantificables sobre reducción de residuos generados. Tan solo un 23% (8).

## 3.4 MEDIOAMBIENTE



**BUENA PRÁCTICA:** Resultan destacables las acciones informadas por **Merlin Properties** en cuanto al uso de materiales renovables que en la actualidad está realizando en las obras de renovación y rehabilitación utilizando materiales de construcción reciclados.



**BUENA PRÁCTICA:** **Grifols** ofrece información detallada sobre generación y gestión de residuos peligrosos y no peligrosos generados en 2015-2016-2017 por división de actividad, por región (España, Estados Unidos, resto del mundo) y también informa de las toneladas destinadas a diferentes formas de tratamiento (recuperación de energía y subproductos, compostaje, reutilización y reciclaje, otros tratamientos y deposición en vertedero). Además, tiene presenta objetivos cuantificables tanto en España como en Estados Unidos para 2019 dentro de las cuales se puede destacar la de reciclar el 95% de los residuos generados durante la construcción del nuevo edificio de oficinas en las instalaciones de la división Bioscience en Clayton y alcanzar el residuo cero a vertedero (Carolina del Norte, EE.UU.).



**BUENA PRÁCTICA:** **Telefónica** más allá de la somera exposición sobre el total de residuos peligrosos y no peligrosos generados, destaca las políticas específicas desarrolladas en materia de Equipos electrónicos usados y sus residuos.



**MALA PRÁCTICA:** **Acciona** aún a pesar de considerar la economía circular como uno de los puntos de referencia para el desarrollo de la empresa, tan solo informa del total de los residuos no peligrosos y peligrosos generados y su evolución, pero no identifica métodos de eliminación, ni porcentaje de materiales renovables utilizados sobre el total, ni porcentaje de materiales reutilizados.

Sin embargo, existen empresas en las que se identifican graves vacíos informativos



**MALA PRÁCTICA** **Gas Natural Fenosa** no informa sobre residuos nucleares o **MAPFRE** quien debería de realizarse un análisis más profundo en lo referente a residuos sanitarios y hospitalarios.



### 2.6 Biodiversidad

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, tal como ya hemos apuntado, podemos afirmar, sin riesgo a equivocarnos, que en la actualidad, existe una conciencia empresarial no solo sobre la importancia que los problemas globales representan en su desarrollo y perdurabilidad sino también de la responsabilidad que sus procesos representan en el conjunto de los problemas globales.

El binomio desarrollo empresarial-conservación del medio, adquiere especial fuerza y relevancia desde hace una década, 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.

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.

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.

#### 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 **12 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**. 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:** **Acciona**, **Enagás** o **Gas Natural Fenosa** cuentan con una política específica en materia de biodiversidad y un plan específico de gestión de la biodiversidad en el que identifican los principales riesgos que la actividad puede tener sobre la biodiversidad e informan de la aplicación de medidas al respecto en todos los países en los que operan.



**BUENA PRÁCTICA:** Otros casos destacables son el de **Ferrovial** la cual presenta una política específica sobre Biodiversidad y el capital natural según el principio de “no pérdida neta” de biodiversidad como directriz para mitigar y compensar los impactos negativos de nuestras actividades. **Inditex** cuenta con una política específica en materia de biodiversidad comprometiéndose a no poseer, arrendar o gestionar terrenos que estén dentro o sean adyacentes a áreas protegidas y a áreas de alta biodiversidad. O **MAPFRE**, quien, a pesar de no contar con una política específica en materia de biodiversidad, ha asumido el compromiso de preservar la biodiversidad, para lo cual, se han adscrito al Pacto por la Biodiversidad de la Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad.



**BUENA PRÁCTICA:** Incluso **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.

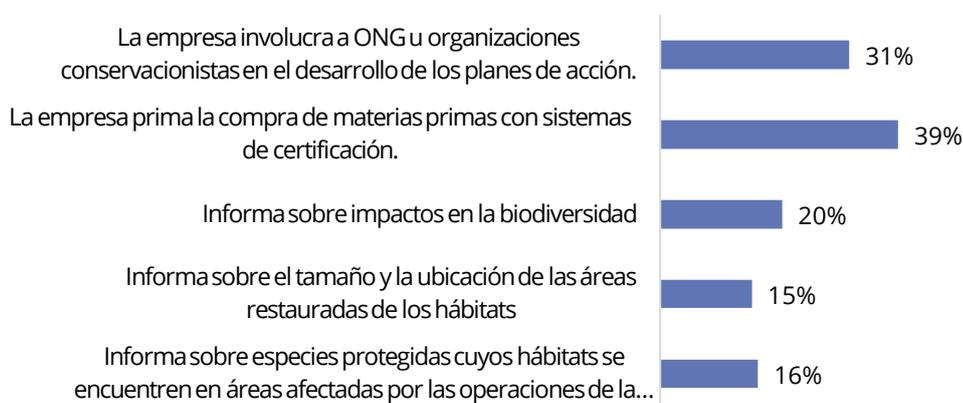


**MALA PRÁCTICA:** **Arcelormittal** y **Acerinox** no presentan compromisos ni políticas relacionada con la biodiversidad.

Por otro lado, es importante señalar la actuación de las empresas del sector bancario que, de forma general, más allá de no contar con una política específica en materia de biodiversidad, ni siquiera identifican este aspecto entre los riesgos de la actividad aun cuando presenta clara responsabilidad a través de sus inversiones.

#### MA. 26. La empresa informa sobre la gestión de la biodiversidad

**Gráfico 3.4.12. Nivel de cumplimiento de indicadores sobre gestión de la biodiversidad**



Fuente: Elaboración propia

### 3.4 MEDIOAMBIENTE



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 (11 de las empresas del IBEX 35) y la compra de materias primas con sistemas de certificación (12 empresas).

Sin embargo, son escasas las empresas que informan del valor de la Biodiversidad y los impactos que sus actividades producen sobre ella, solo **7 empresas del IBEX 35 informan sobre la naturaleza de los impactos significativos directos e indirectos en la biodiversidad**, 5 empresas informa del valor de la biodiversidad, caracterizando los atributos del área protegida de la UICN, la Convención de Ramsar o legislaciones nacionales y tan solo 6 informan sobre el número total de especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones de la organización, por nivel de riesgo de extinción.



**BUENA PRÁCTICA:** **Acciona** informa sobre el tratamiento de la información sobre las operaciones dentro de Espacios Naturales Protegidos y/o de alta biodiversidad indicando ubicación geográfica, tipo de área protegida, tipo de operación, valor de la biodiversidad y número total de especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por sus operaciones.



**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 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).

## **3.5 DERECHOS HUMANOS**

## 3.5 DERECHOS HUMANOS

La puntuación obtenida por las empresas analizadas en materia de derechos humanos<sup>257</sup> tiene un promedio de 15,37 sobre 100 puntos posibles, siendo **el área que obtiene el segundo peor promedio solo detrás de fiscalidad responsable.**

La puntuación obtenida por las empresas analizadas en materia de derechos humanos tiene un promedio de 15,37 sobre 100 puntos posibles, siendo el área que obtiene el segundo peor promedio solo detrás de fiscalidad responsable

**Tabla 3.5.1. Empresas mejor y peor posicionadas en el área de Derechos Humanos**

EMPRESA	POSICIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
ACCIONA	1	41,63
IBERDROLA	2	37,83
GNF	3	36,73
REPSOL	4	35,72
INDITEX	5	33,9
ENDESA	6	31,55
MAPFRE	30	3,17
TÉCNICAS REUNIDAS	31	2,67
GRIFOLS	32	2,5
CELLNEX	33	1,67
DIA	34	1,07
ACERINOX	35	0

Fuente: Elaboración propia

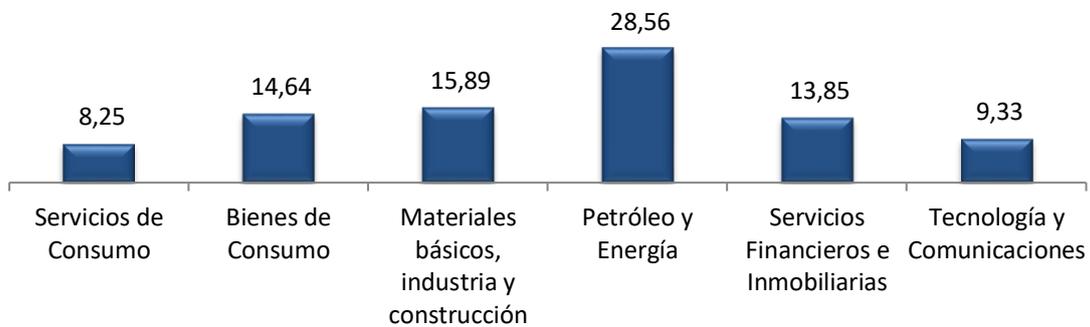
<sup>257</sup> Esta área no es de aplicación a las empresas Merlin Properties y Inmobiliaria Colonial, por su presencia y su sector se considera que no presentan riesgos en materia de derechos humanos.

### 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 28,56 puntos. El sector con menor puntuación es el de Servicios de Consumo (Grifols, Inditex y Viscofan) con una valoración media de 8,25 puntos sobre 100.

**Gráfico 3.5.1. Promedio por sectores en el área de derechos humanos**



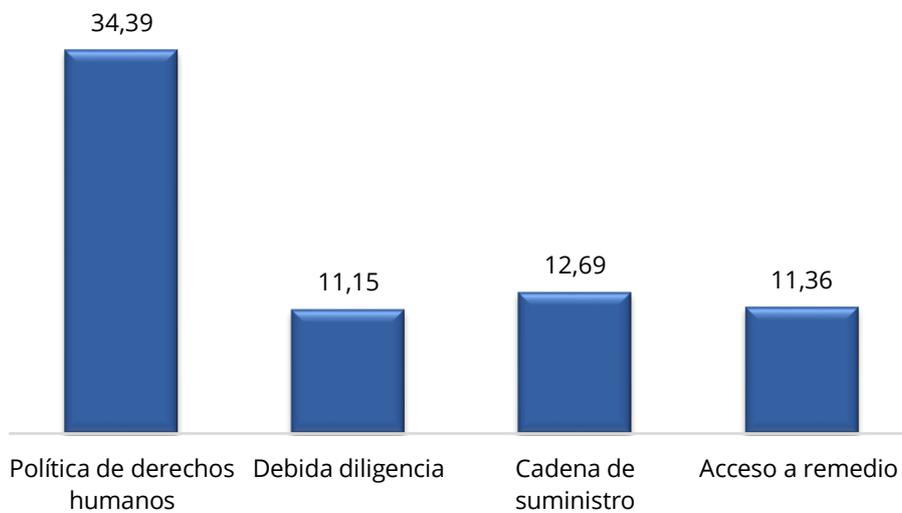
Fuente: Elaboración propia

### 3.5 DERECHOS HUMANOS



Dentro del área de derechos humanos se han analizado un total de 77 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 34,39 puntos. **El área que menor puntuación media ha obtenido es la referida a debida diligencia**, que obtiene una valoración promedio de tan solo 11,15 puntos.

**Gráfico. 3.5.2. Promedio de puntuación obtenida por dimensión**



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 forzosos 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 aplicación<sup>258</sup>. Después de varios intentos<sup>259</sup>, y de ver una

<sup>258</sup> 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 original<sup>260</sup>. 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.<sup>261</sup> 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 cuarta, centrada ya en un primer [Borrador Cero](#) 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

---

<sup>259</sup> 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).

<sup>260</sup> Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, Naciones Unidas; Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales.

<sup>261</sup> 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.

### **Ámbitos nacionales**

La novedad más reciente en el panorama europeo e internacional en cuanto a la regulación de la materia de empresa y derechos humanos es la aprobación el 21 de febrero de 2017 por parte del Parlamento **francés** de 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 solo se aplicará a las empresas francesas más grandes, 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 planes de vigilancia. Estos incluyen los impactos relacionados con sus propias actividades, con aquellas de las compañías bajo su control directo y los de proveedores y subcontratas, con quienes tengan una relación comercial establecida.

### 3.5 DERECHOS HUMANOS



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. La ley preveía de forma inicial la aplicación de multas de hasta 10 millones de euros cuando las empresas no publicasen esos planes y de hasta 30 millones si la no publicación y la no existencia de planes derivaba en daños que de otra manera pudiesen haber sido evitados. Estas multas finalmente han quedado fuera de la ley después de una decisión de la Corte Constitucional francesa, tras haberse planteado dos cuestiones de constitucionalidad contra la ley.

En el mes de marzo de 2017 el Parlamento **holandés** aprobó la propuesta de ley sobre Debida Diligencia en relación con el Trabajo Infantil. Si finalmente se aprueba por el Senado holandés, la ley 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. Actualmente el proceso se encuentra parado, mientras varias organizaciones de la sociedad civil holandesa trabajan en una nueva iniciativa.

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 que fue aprobada en primera lectura por el Congreso suizo, sin embargo, el Consejo de Estado rechazó entrar a deliberar sobre esta propuesta. En junio la decisión volverá al Consejo Nacional -cámara baja- para su nueva decisión.

En **Finlandia** y **Luxemburgo** también durante 2018 se han iniciado campañas sociales reclamando legislación en relación con las empresas y el respeto de los derechos humanos.

#### **España**

En España, lamentablemente el panorama no ha sufrido muchos cambios salvo por la aprobación en el verano de 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

### 3.5 DERECHOS HUMANOS



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 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"*<sup>262</sup>

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

---

<sup>262</sup> 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 considerar<sup>263</sup>.

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 suficiente<sup>264</sup>.

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

---

<sup>263</sup> 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",

<sup>264</sup> 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 inhumanas<sup>265</sup>.

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 civil<sup>266</sup> 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

---

<sup>265</sup> <https://www.amnesty.org/en/latest/campaigns/2016/03/qatar-world-cup-of-shame/>

<sup>266</sup> [50 renewable energy companies' human rights policies & records examined, No Free Passes: Making Renewable Energy Responsible Renewable energy is violating human rights as much as fossil fuels have for decades](#)

### 3.5 DERECHOS HUMANOS



que en el mayor de los casos se enfrentan a los efectos más negativos de este tipo de 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 abusos<sup>267</sup>.

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 Indígenas<sup>268</sup> 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 eólica<sup>269</sup> 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.<sup>270</sup>

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 humanos<sup>271</sup> 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 institucional<sup>272</sup> 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.

---

<sup>267</sup> Towards Responsible Renewable Energy, Business and Human Rights Resource Centre

<sup>268</sup> A/RES/61/295, Asamblea General de Naciones Unidas, *Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas*, 2007

<sup>269</sup> [Case studies: Renewable energy & human rights](#)

<sup>270</sup> [Informe de la Relatora Especial del Consejo de Derechos Humanos sobre los derechos de los pueblos indígenas.](#)

<sup>271</sup> 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)

<sup>272</sup> [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 cacao<sup>273</sup> o el aceite de palma<sup>274</sup> 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 infantil<sup>275</sup> 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 tierras<sup>276</sup> –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 Israel<sup>277</sup> 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 producción<sup>278</sup> 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.

---

<sup>273</sup> El sector de producción de cacao tiene un riesgo alto en materia de trabajo infantil. Algunos ejemplos: [Slave Free Chocolate](#) ; [Cocoa Campaign](#)

<sup>274</sup> [Abusos contra los derechos humanos en tu cesta de la compra](#)

<sup>275</sup> Según la OIT el 60% de los casos de trabajo infantil ocurren en el sector agroalimentario

<sup>276</sup> [Aceite de palma y derechos humanos: Todo lo que necesitas saber](#)

<sup>277</sup> [http://www.whoprofits.org/sites/default/files/made\\_in\\_israel\\_web\\_final.pdf](http://www.whoprofits.org/sites/default/files/made_in_israel_web_final.pdf)

<sup>278</sup> [The fruits of their labour – The low wages behind Moroccan tomatoes sold in 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 riesgos<sup>279</sup> 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 legislación<sup>280</sup>. 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 Estados<sup>281</sup>.

---

<sup>279</sup> ICT Sector Guide on Implementing the UN Guiding Principles on Business and Human Rights, Comisión Europea.

<sup>280</sup> Protecting Human Rights in the Digital Age, BSR, febrero de 2011.

<sup>281</sup> Caso de Yahoo en China, Google must not capitulate to China's censorship demands

### 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 fundamentales<sup>282</sup>. 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 consumidores<sup>283</sup> 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 sociedad<sup>284</sup>. 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 social<sup>285</sup> <sup>286</sup> muestra la responsabilidad de este sector en la promoción de los derechos humanos.

Asociado también con el derecho a la salud y que se denuncia desde diversas instancias<sup>287,288</sup>, 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 ellos<sup>289</sup>.

---

<sup>282</sup> La responsabilidad social y la ética de las empresas. El caso de la industria farmacéutica: propiedad industrial y derechos humanos.

<sup>283</sup> Derechos recogidos en artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas.

<sup>284</sup> [El derecho a la salud y las patentes de medicamentos](#). Nueva Tribuna

<sup>285</sup> [Sovaldi®: gran polémica por el elevado precio del fármaco para la hepatitis C](#). ABC

<sup>286</sup> [Enfermos de hepatitis C protestan ante la sede de la farmacéutica del Sovaldi en Madrid](#). Infolibre

<sup>287</sup> <https://saludporderecho.org/acceso-universal-a-medicamentos/>

<sup>288</sup> [La enfermedad, un negocio para la industria farmacéutica](#). Nueva Tribuna

<sup>289</sup> La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos. Guía de interpretación. 2012, Naciones Unidas.



### **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**.

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 2016<sup>290</sup>, se puede concluir que las empresas del IBEX 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**. 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 (19), Malasia (9) Egipto (9).

Los países de **riesgo alto** con más presencia de empresas del selectivo son México (27), Brasil (23), Perú (20), Colombia (19), Venezuela (14) y Marruecos (14).

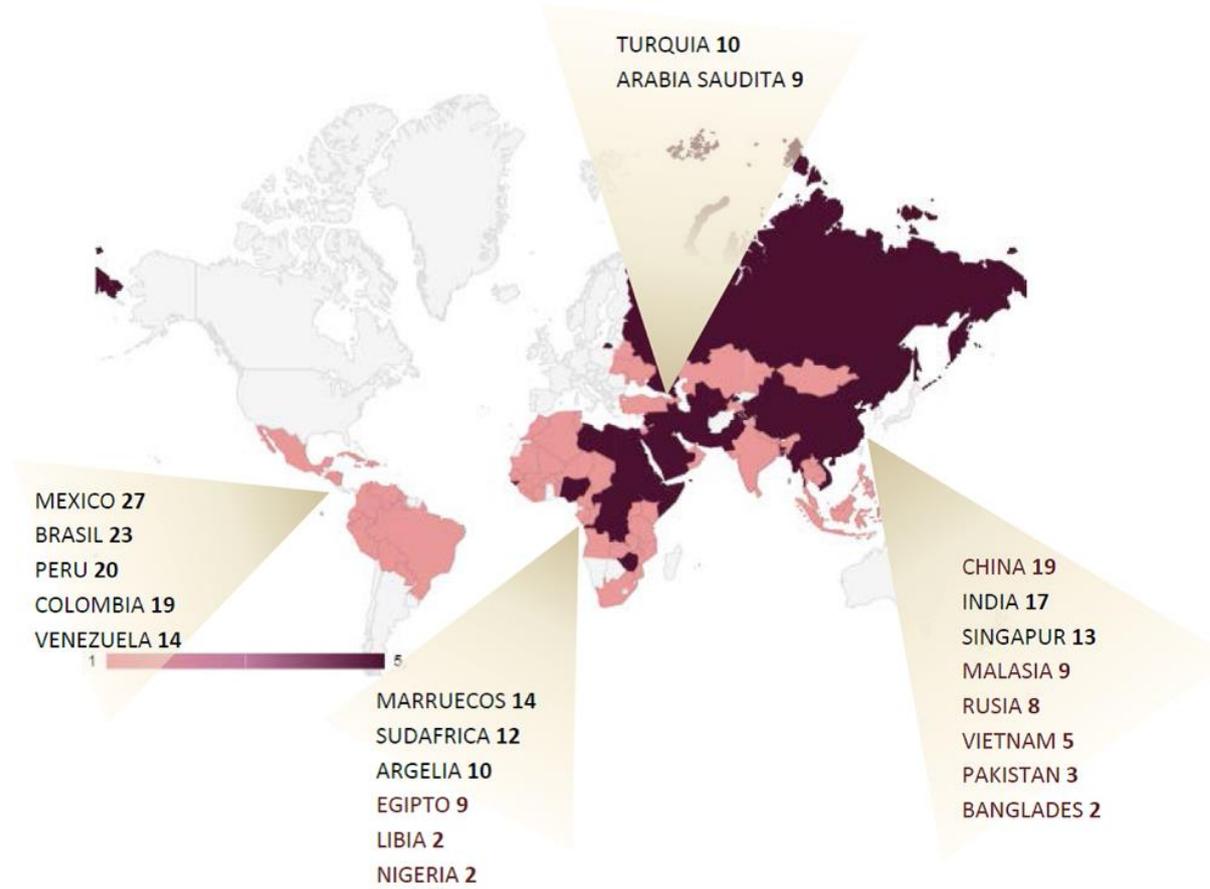
23 de las 35 empresas operan o tienen presencia en al menos 14 países considerados de riesgo extremo en materia de derechos humanos según el índice de Maplecroft utilizado.

<sup>290</sup> <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 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 negocio<sup>291</sup>.

<sup>291</sup> 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, solamente **13** de las 35 **empresas** que componen el IBEX 35 **cuentan con una política formal de derechos humanos que sea pública y haya sido aprobada por el Consejo de Administración**. Estas empresas son Inditex, Acciona, ACS, Arcelormittal, Ferrovial, Endesa, Gas Natural Fenosa, Iberdrola, Repsol, Banco Santander, Bankinter, Caixabank, Indra.

De estas 13 empresas que cuentan con políticas específicas en materia de derechos humanos, únicamente 3 (Endesa, Gas Natural Fenosa y Caixabank) dicen haber contado con asesoramiento externo especializado para su desarrollo tal y como indican los PRR.

**Son 11** (Inditex, Acciona, ACS, Arcelormittal, Ferrovial, Endesa, Gas Natural Fenosa, Banco Santander, Bankia, Bankinter y BBVA) las empresas que indican cuál es el **órgano responsable** del cumplimiento de la política y **12** indican de forma explícita que se **aplica de manera global** a todas las áreas de la empresa y en todos los países donde realiza actividades o tiene presencia. **Únicamente 8** (Acciona, Ferrovial, Endesa, Banco Santander, Bankia, Bankinter, BBVA y Caixabank) **de estas políticas establecen ser de obligado cumplimiento para proveedores/ subcontratistas y socios comerciales**.

Tanto el Real Decreto-Ley como la ya aprobada Ley 11/ 2018 sobre información no financiera establecen 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 19 empresas que no cuentan con una política específica en materia de derechos humanos, **únicamente 1 empresa** – Siemens Gamesa- ofrece una explicación al respecto, aludiendo a su fusión con Siemens como motivo del retraso en la aprobación de la política.

Teniendo esto en cuenta, destacamos que **ninguna empresa** de las que ostentan una política corporativa en materia de derechos humanos **cumple con todos los requisitos que entienden necesarios tanto los PRR como las Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales<sup>292</sup> para entender esas políticas como eficaces y de calidad**.

La Ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad, solicita a las empresas obligadas que informen sobre las políticas que aplican, entre otras, en materia de derechos humanos, sin embargo, solamente 13 de las 35 empresas cuentan con una.

<sup>292</sup> Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales, Capítulo IV, Derechos Humanos, párrafo 44.



## 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 24 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 indígenas<sup>293</sup> (15,71) y la menor en relaciones comerciales (5,71). 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.

---

<sup>293</sup> Esta subdimensión es únicamente de aplicación a algunos sectores

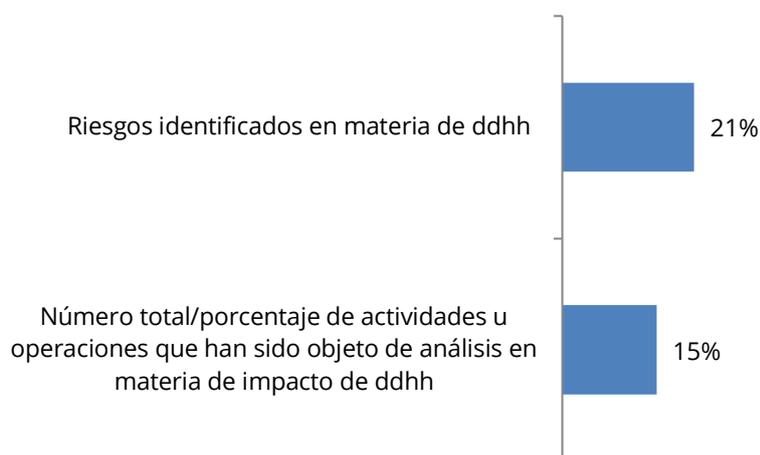


#### 2.2.1. Identificación y gestión de riesgos

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

### 3.5 DERECHOS HUMANOS



#### DDHH.2. La empresa pública los riesgos identificados en materia de derechos humanos

Destaca negativamente que **solamente 7 de las 35 empresas analizadas publican información sobre los riesgos que han identificado en materia de derechos humanos**. Estas empresas son Acciona, Endesa, Gas Natural Fenosa, Iberdrola, Red Eléctrica Corporación, IAG y Telefónica.

Solamente 7 empresas del IBEX 35 presentan información sobre los riesgos identificados en materia de derechos humanos, requisito que ya exige la Ley 11/ 2018 sobre información no financiera y diversidad.



**BUENA PRÁCTICA:** IAG Identifica como riesgos fundamentales en materia de derechos humanos el tráfico de seres humanos y la esclavitud moderna.



**BUENA PRÁCTICA:** En el año 2017 Telefónica ha identificado los asuntos prioritarios de impacto en derechos humanos. Informa sobre los riesgos según el grado de conexión con Telefónica: "provoca", "contribuye a provocar" y "está relacionado con".



**MALA PRÁCTICA:** En la política de gestión de riesgos de DIA se desarrollan todos los puntos que según los PRRR son necesarios para un buen proceso de debida diligencia (-evaluación e identificación, control, respuesta, comunicación y supervisión-. Sin embargo, en la información sobre este sistema no se menciona en ningún momento que se tengan en cuenta riesgos potenciales o reales para los derechos humanos, simplemente la empresa dice en su concepto de riesgo, que se incluyen aquellos no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales). El concepto de riesgo que maneja la empresa es el siguiente: Riesgo como cualquier contingencia, interna o externa que, de materializarse, impediría o dificultaría la consecución de los objetivos fijados por la organización.



**MALA PRÁCTICA:** Acerinox indica que "Dada la actividad que lleva a cabo el Grupo Acerinox y el entorno geográfico en que se realiza no se considera que existan riesgos relacionados con el incumplimiento de los Derechos Humanos. Sin embargo, Acerinox tiene presencia en 3 países de riesgo extremo en materia de derechos humanos, 14 alto, 14 de riesgo extremo en materia de trabajo forzoso y 12 extremo en materia de trabajo infantil.

De estas 7 empresas **ninguna** empresa pública cuáles son sus objetivos en relación con estos riesgos identificados.



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.

### 3.5 DERECHOS HUMANOS



#### DDHH.3. La empresa aporta datos sobre número total/porcentaje de actividades u operaciones que han sido objeto de análisis en materia de impacto en derechos humanos

Solamente **5** de las 35 **empresas** aportan **datos sobre el número o porcentaje de actividades u operaciones que han sido objeto de análisis en materia de impacto en derechos humanos**. Se trata de Acciona, Endesa, Gas Natural Fenosa, Iberdrola y Banco Santander.



**BUENA PRÁCTICA:** **Iberdrola** informa de haber evaluado 114 centros principales de actividad en relación con los impactos en materia de derechos humanos, habiendo encontrado riesgos en 29 de ellos.



**BUENA PRÁCTICA:** **Gas Natural Fenosa** informa de que el 100% de las operaciones son analizadas frente a cada principio de derechos humanos. En relación con comunidades se informa de la realización de evaluaciones de impacto social.



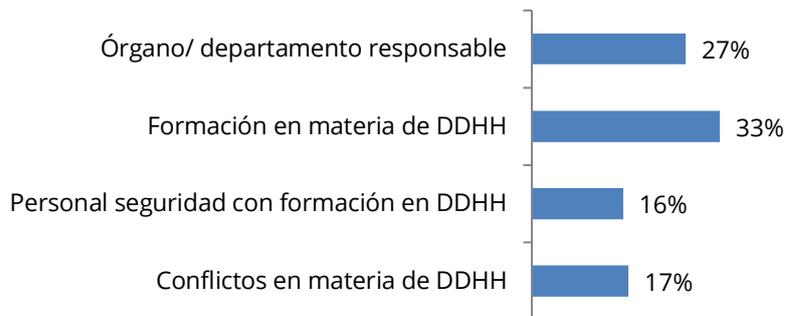
**MALA PRÁCTICA:** **IAG**, a pesar de que identifica como riesgos fundamentales en materia de derechos humanos el tráfico de seres humanos y la esclavitud moderna, no aporta datos sobre las actividades u operaciones evaluadas en estas materias.



**MALA PRÁCTICA:** **Repsol** indica reportar sobre este indicador -en su correspondiente GRI- y está verificado, sin embargo, el índice GRI nos remite a un apartado sobre Respeto a los derechos humanos y relación con las comunidades, donde no se ha encontrado ninguna información que puede responder a este indicador. A parte de esto solo aporta datos sobre evaluaciones en cadena de suministro.

#### 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

### 3.5 DERECHOS HUMANOS



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 ostentan la responsabilidad en la gestión de estos procesos, o qué recursos destina a la formación de sus empleados en materia de derechos humanos.

#### DDHH.4. 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 9**: Inditex, Acciona, Endesa, Banco Santander, Bankia, Bankinter, BBVA, Cellnex y Telefónica.



**BUENA PRÁCTICA:** **Inditex** indica que el departamento responsable de los procesos de debida diligencia es el Departamento de Gestión Sostenible de la Cadena de suministro.



**MALA PRÁCTICA:** **Gas Natural Fenosa** indica que el Comité de dirección es el responsable de la política, pero no aporta información sobre los responsables de su implementación.

#### DDHH.5. 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 **11** las empresas que **informan de la realización de formación específica en materia de derechos humanos**. Se trata de Inditex, Viscofan, Acciona, Arcelormittal, Enagás, Gas Natural Fenosa, Iberdrola, REC, Repsol, Mapfre y Mediaset, aunque **solamente 6 indican el número de trabajadores** que han recibido esa formación (Viscofan, Gas Natural Fenosa, Red Eléctrica, Repsol y Mapfre), y **únicamente 5 indican el número de horas** dedicadas a esa información



(Viscofan, Enagás, Iberdrola, Repsol y Mediaset) y **ninguno** de ellos desglosa estos datos al menos para los países de mayor riesgo en esta materia.

#### DDHH.6. 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 empresas del IBEX 35 **aportan datos sobre el porcentaje de personal de seguridad que ha recibido formación específica en materia de derechos humanos**. Se trata de Endesa, Gas Natural Fenosa, Iberdrola, Repsol y Bankinter, aunque solamente **4** especifican que la formación en derechos humanos es un **requisito para la contratación de este tipo de personal** – la única que no lo hace es Endesa -.



**BUENA PRÁCTICA:** Repsol, 98 personas en 2017 y exige a las compañías de seguridad privada que los empleados que prestan servicios en instalaciones de la Compañía estén formados en derechos humanos o que realicen cursos de formación en esta materia.

#### DDHH.7: 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.

**Solamente 1 empresa aporta información sobre 1 caso relacionado con vulneraciones de derechos de comunidades en el que se había visto envuelta durante el ejercicio.** (Repsol).

Existen otras **4** empresas sobre las cuales se ha encontrado información que las relaciona con casos de vulneraciones de derechos durante el periodo objeto de estudio, pero sobre los cuales sin embargo no aportan ningún tipo de información (ACS<sup>294</sup>, Arcelormittal<sup>295</sup>, Iberdrola<sup>296</sup>, Banco Sabadell<sup>297</sup>).

<sup>294</sup> [Florentino Pérez -1- Derechos Humanos -0.](#)

## 3.5 DERECHOS HUMANOS



**MALA PRÁCTICA:** En relación con el conflicto de **Ferrovial** en Australia, la empresa explica “El pasado 31 de octubre de 2017 Broadspectrum concluyó sus contratos de prestación de servicios de mantenimiento, atención social y seguridad a solicitantes de asilo y refugio en los Centros Regionales de Procesamiento de Manus y Nauru. De esta forma, Ferrovial cumplió su palabra cuando en mayo de 2016 adquirió la mencionada compañía australiana, momento en el que anunció su determinación de no presentarse a la renovación de los mismos. Todas las adquisiciones que Ferrovial ha realizado hasta la fecha, y las que realizará en el futuro, han estado y estarán enmarcadas en un proceso exhaustivo de análisis que garantiza que estas se adecuan a las políticas corporativas de Derechos Humanos, Responsabilidad Corporativa y al Código de Ética Empresarial”. Realmente Ferrovial no entra a dar detalles sobre la situación en estos centros ni sobre los motivos que llevaron a la empresa a no presentarse a la renovación del contrato, a pesar de la fuerte controversia que el caso provocó, llegando a emitirse varios dictámenes incluso por parte de poder públicos sobre la situación de las personas internas en estos centros<sup>298</sup>.



**BUENA PRÁCTICA:** **Repsol** establece “En nuestro proceso continuo de relación con las comunidades de nuestro entorno, a principios de 2017 miembros de la comunidad de Nuevo Mundo se movilizaron en las proximidades de las instalaciones de Repsol para reclamar mayores compensaciones por los derechos de servidumbre asociados al proyecto de compresión. Tras unas semanas de diálogo participativo y transparente se logró concertar un acuerdo de largo plazo con esta comunidad, firmado en la asamblea comunitaria del 28 de febrero según lo establecido en los estatutos de la Comunidad Indígena y los requerimientos de la ley”.



**MALA PRÁCTICA:** El caso más relevante en materia de derechos humanos durante el año 2017 para **ACS** fue la polémica por la construcción de dos centrales hidroeléctricas en Guatemala por parte de la filial de ACS Grupo Cobra. Representantes de colectivos indígenas organizaron protestas desde el mes de febrero, denunciando la falta de información y el incumplimiento del derecho a una consulta previa, libre e informada por parte de las comunidades. Según Greenpeace, la obra en el río Cahabón provocaría una pérdida del 90% del caudal del mismo, afectando a unos 29.000 indígenas que viven en torno al mismo<sup>299</sup>. La empresa, sin embargo, no aporta información sobre ello.

---

[Guatemala: cientos de indígenas se manifiestan en la Embajada de España contra ACS por la construcción de una central hidroeléctrica](#)

<sup>295</sup> [México: Conflictos entre mineras ferrosas y comunidades en la sierra de Manantlán](#)

<sup>296</sup> [México: Comunidades presentan demanda contra gasoducto de Iberdrola y Enercitra por falta de consulta previa en San Luis Potosí](#)

<sup>297</sup> [Banc Sabadell ha financiado un fabricante de bombas de dispersión, aunque está prohibido en el Estado español](#)

<sup>298</sup> Australian Senate Select Committee on the Recent Allegations relating to Conditions and Circumstances at the Regional Processing Centre in Nauru, Taking responsibility: conditions and circumstances at Australia's Regional Processing Centre in Nauru (Final Report), 31 August 2015. Disponible en: [www.aph.gov.au/Parliamentary\\_Business/Committees/Senate/Regional\\_processing\\_Nauru/Regional\\_processing\\_Nauru/Final\\_Report](http://www.aph.gov.au/Parliamentary_Business/Committees/Senate/Regional_processing_Nauru/Regional_processing_Nauru/Final_Report)

<sup>299</sup> <https://es.greenpeace.org/es/noticias/florentino-perez-1-derechos-humanos-0/>



### 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<sup>300</sup>”*. 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<sup>301</sup> y el Convenio núm. 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre pueblos indígenas y tribales<sup>302</sup>.

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.*

---

<sup>300</sup> Documento de las Naciones Unidas E/CN.4/Sub.2/1986/7 y Add. 1 – 4, Comisión de Derechos Humanos de Naciones Unidas, Jose 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.

<sup>301</sup> O A/RES/61/295, Asamblea General de Naciones Unidas, Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, 2 octubre de 2007

<sup>302</sup> Organización Internacional del Trabajo (OIT), Convenio sobre Pueblos Indígenas y Tribales, C169, junio 1989

### 3.5 DERECHOS HUMANOS

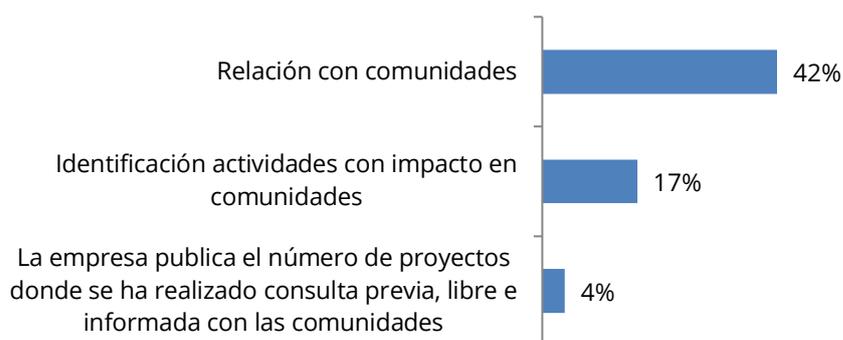


Teniendo esto en consideración, esta subdimensión hace referencia a la ubicación de la empresa en un contexto local en el que, desde antes de su implantación, debe considerar los impactos positivos y negativos que produce y tener en cuenta los intereses y necesidades legítimos de la comunidad indígena. 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



### DDHH.8: La empresa aporta información sobre cómo se relaciona con las comunidades en dónde opera

**Son 11 las empresas del IBEX 35 que aportan algo de información al respecto de cómo se relacionan con las comunidades donde operan.** Son Acciona, Arcelormittal, Siemens-Gamesa, Enagás, Endesa, Gas Natural Fenosa, Iberdrola, Repsol, Bankinter, Abertis y Aena.



**BUENA PRÁCTICA:** **Arcelormittal** en su web dedica un apartado a hablar de su gestión de la comunidad (licencia social para operar). Habla de la necesidad de mantener un diálogo con la comunidad. Dedicó a ello tres apartados (*listening, understanding y responding*) a explicar cómo se relaciona con la comunidad, pero sin aportar datos concretos sobre acciones particulares o sobre datos cuantitativos.



**MALA PRÁCTICA:** **Acerinox** reporta que el indicador sobre comunidades locales no le es aplicable, “ya que la actividad que desarrolla el grupo no tiene un impacto negativo significativo sobre las comunidades locales”. Sin embargo, se ha encontrado información que indica lo contrario<sup>303</sup>.

### DDHH.9. La empresa aporta información sobre la identificación/evaluación de actividades con impacto en comunidades indígenas

Este indicador sólo aplica a los sectores de Petróleo y Energía (Enagás, Endesa, Gamesa, Gas Natural, Iberdrola, REC y Repsol) a través de sus proyectos en lugares donde habitan este tipo de comunidades, Sector Financiero (Bankia, Bankinter, BBVA, Banco Sabadell, Caixabank, Mapfre y Banco Santander) a través de la financiación de proyectos a empresas que trabajan en dichos lugares y al sector de Materiales Básicos, Industria y Construcción (Acciona, ACS, ArcelorMittal, Ferrovial, Técnicas Reunidas).

De las **19** empresas a las que les es de aplicación este indicador, únicamente **4** aportan algún tipo de información sobre la identificación/evaluación de actividades con impacto en comunidades indígenas, se trata de Iberdrola, Repsol, BBVA y Gas Natural Fenosa. **Solamente 1 aporta el número de proyectos donde se ha realizado consulta previa, libre e informada con las comunidades.**

<sup>303</sup> <https://www.ecologistasenaccion.org/?p=33466>

### 3.5 DERECHOS HUMANOS



**BUENA PRÁCTICA:** **Repsol** informa en un mapa de todos aquellos emplazamientos con presencia de comunidades indígenas e indica que "Repsol desarrolla diecisiete operaciones en siete países (Bolivia, Canadá, Colombia, Ecuador, Papúa 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 que del total de actividades identificadas con incidencia en pueblos o comunidades indígenas indica haber realizado consulta previa e informada con 5 de estos pueblos.



**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".



**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.



**MALA PRÁCTICA:** **Ninguna de las empresas del sector de la construcción** aporta información sobre este aspecto

#### 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 vengán determinados por las relaciones comerciales de ésta con otros sujetos dentro del tráfico mercantil. Así lo establecen los PRR, 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".

### 3.5 DERECHOS HUMANOS



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”*<sup>304</sup>.

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.10. La empresa pública datos sobre el número de contratos y acuerdos de inversión que incluyen cláusulas de respeto de los derechos humanos**

Solamente se ha encontrado 1 empresa de las 35 que componen el índice – Mediaset- que presenten información sobre el número de contratos y acuerdos de inversión que incluyen cláusulas de respeto de los derechos humanos. Aunque simplemente se limita a decir que *“no existen acuerdos de inversión significativos en Mediaset España que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos”*.



**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.

<sup>304</sup> 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 internacional<sup>305</sup>.

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.

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 30 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 primera subdimensión 12,96 recibiendo la subdimensión de derechos laborales fundamentales en la cadena de suministro la puntuación promedio de 12,41. Es necesario señalar que el porcentaje de cumplimiento sobre transparencia en ambas subdimensiones es muy bajo.

---

<sup>305</sup> 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”*.



### DDHH.11. La empresa aporta información sobre los criterios de derechos humanos utilizados en la contratación de proveedores

Se ha encontrado que son solamente **2 las empresas del IBEX 35 que aportan información explícita sobre la existencia de cláusulas contractuales en los contratos con sus proveedores que incluyen aspectos relacionados con los derechos humanos**. Se trata de Mediaset y Endesa.



**BUENA PRÁCTICA:** **Mediaset** introduce en los contratos con sus proveedores cláusulas para garantizar un comportamiento empresarial responsable en toda su cadena de valor. Desde 2010 las empresas que colaboran con Mediaset España asumen desde el contrato el compromiso de actuar de forma ética y responsable. En concreto, se apela al respeto de 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.



**BUENA PRÁCTICA:** **Endesa** indica que en 2017 se han contabilizado 288 contratos que superan la cantidad de 1 millón de euros, que se corresponden con un total de 255 proveedores (215 locales y 40 extranjeros). Todos estos contratos incluyen cláusulas sobre derechos humanos, relativas a Pacto Mundial y Normativa Ética (cláusulas 26 y 27) donde se recoge el compromiso del proveedor a cumplir los principios del Pacto Mundial, que incluye los relativos a derechos humanos, así como el compromiso de cumplir con la normativa legal en relación con la protección del trabajo infantil y las mujeres; igualdad de oportunidades; la prohibición de la discriminación; el abuso y el acoso; la libertad de asociación y representación; el trabajo forzado; la seguridad y la protección del medio ambiente; las condiciones sanitarias higiénicas; así como el cumplimiento con la legislación vigente en materia de salarios, pensiones y contribuciones a la seguridad social, seguros, impuestos, etc., en relación con todos los trabajadores empleados con cualquier objeto para la ejecución del Contrato.



### DDHH.12. 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 9 empresas aportan información sobre evaluaciones de riesgo en materia de derechos humanos previas a la contratación de nuevos proveedores**. Son Iberdrola, REC, Bankia, Inditex, Viscofan, Acciona, Endesa, Gas Natural Fenosa y Enagás.



**BUENA PRÁCTICA:** **Viscofan** señala que “todos los 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. En ambos casos se evalúan, entre otras cuestiones, los sistemas de: gestión de calidad, gestión de seguridad alimentaria (en el caso de proveedores de materias primas), gestión de seguridad y salud laboral, gestión medioambiental y gestión de derechos humanos. En este sentido, a partir de 2017 todas las sociedades que componen el Grupo Viscofan han comenzado a homologar y examinar en materia de derechos humanos y criterios ambientales al 100% de los nuevos proveedores de materias primas.



**BUENA PRÁCTICA:** **Red Eléctrica** realiza una calificación de sus proveedores entre la fase de licitación y la de adjudicación:

En 2017, se han gestionado 770 solicitudes de calificación. Estas solicitudes corresponden a 377 proveedores y afectaron a suministros que exigen verificaciones diferentes en función del impacto en sostenibilidad:

- El 23 % de las solicitudes (102 proveedores) exigieron verificaciones específicas en prevención de seguridad y salud.
- El 56 % de las solicitudes (224 proveedores) exigieron verificaciones específicas en materia ambiental.

El 100% de las solicitudes fueron verificadas según criterios de prácticas laborales y en materia de derechos humanos.



**MALA PRÁCTICA:** **Repsol** en la política de derechos humanos establece que Repsol se compromete a proceder con debida diligencia en materia de derechos humanos a la hora de establecer cualquier relación comercial. A pesar de que el indicador GRI “porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a derechos humanos” aparece como verificado y remite a la sección de cadena de suministro, no se ha encontrado ninguna información al respecto.

### 3.5 DERECHOS HUMANOS



#### DDHH.13. La empresa aporta información sobre la realización de auditorías de derechos humanos a sus proveedores

Son solamente 7 las empresas del IBEX 35 que indican haber realizado auditorías en materia de derechos humanos a sus proveedores. Se trata de REC, Inditex, Acciona, Iberdrola, Repsol, Caixabank y Telefónica.

Solamente 7 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:** Red Eléctrica indica que el aseguramiento del sistema de gestión de la responsabilidad corporativa conlleva auditar todos los centros de trabajo en ciclos trienales en aspectos vinculados al respeto de los derechos humanos. Para 2017 ofrece el dato de auditorías internas de DDHH realizadas en el 32% de centros de trabajo, en la Sede social y los centros de trabajo de las zonas nordeste y noroeste.

De estas 7 únicamente 2 (Inditex y Acciona) informan de que esas auditorías son **realizadas por entidades externas**. Son 3 (Inditex, Acciona y Telefónica) las que **indican la frecuencia con la que realizan las auditorías**, y solo 1 indica que las auditorías se realizan **sin previo aviso** (Inditex).

### 3.5 DERECHOS HUMANOS



Las mismas 7 empresas indican el **número de proveedores auditados** en materia de derechos humanos (Inditex, Iberdrola, REC, Repsol, Caixabank, Telefónica, Acciona).

De entre las **7** que aportan el número de proveedores auditados, **son 6 las que** informan sobre el **número de proveedores identificados por sus impactos negativos** actuales o potenciales (Inditex, Acciona, Iberdrola, Repsol y Telefónica y Endesa) sin embargo, solamente **4** informan sobre cuáles han sido los **incumplimientos detectados en esos proveedores** (Inditex, REC, Repsol y Acciona). El número aumenta a **5** en relación con aquellas que informan sobre el número de proveedores con quienes se realizaron acciones de mejora (Inditex, Acciona, REC, Repsol y Telefónica) y de estas **todas menos Telefónica** aportan el dato de aquellos **proveedores con quienes hubo de terminarse la relación contractual**.



**BUENA PRÁCTICA:** La única empresa que reporta toda la información anterior en relación con las auditorías en materia de derechos humanos es **Inditex**. Aporta un cuadro donde informa sobre todas las materias de las auditorías sociales, aporta el número de proveedores auditados por áreas geográficas, señala aquellos identificados con problemas y señala tanto el número de proveedores con quienes se han realizado acciones de mejora como aquellos con quienes se ha terminado la relación comercial. Entre las materias de las auditorías sociales, la empresa valora la prohibición del trabajo involuntario, la prohibición del trabajo juvenil o de menores -incluye la inexistencia de sistemas adecuados de verificación de la edad de los menores-, prohibición de discriminación, respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva, prohibición de abuso o trato inhumano, entre otras cuestiones relacionadas con el ámbito laboral y medioambiental.

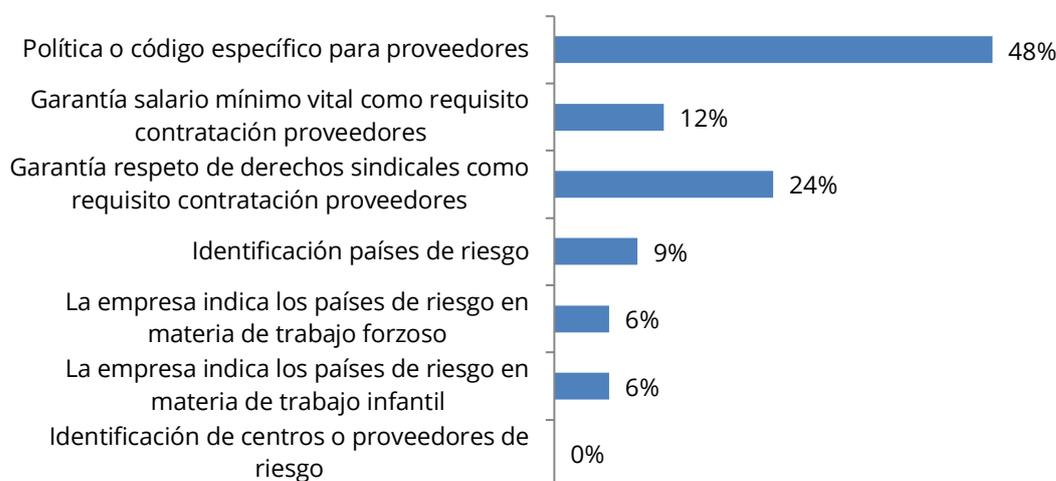


**MALA PRÁCTICA:** **DIA**, a pesar de especificar que cuenta con más de 4.500 proveedores en todo el mundo, la empresa dice que, "puesto que más del 90% de los proveedores de marca propia son proveedores locales, hasta ahora no se ha considerado necesario realizar un análisis de riesgo por incumplimiento de los derechos humanos y laborales en la cadena de suministro de Grupo DIA"

### 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.14. La empresa cuenta con una política o código específico para proveedores

Son **16** 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, GNF, Banco Sabadell, Banco Santander, BBVA, Bankia, Bankinter, Caixabank, IAG, Indra y Telefónica.



**MALA PRÁCTICA.** **Técnicas Reunidas** exige a las empresas de su cadena de suministro que se adhieran al Código de Conducta para proveedores y subcontratistas de la Compañía mediante su registro en el portal e-supplier, no se ha encontrado, sin embargo, que este Código sea público.



### DDHH.15. Informa sobre requisitos de respeto de los derechos laborales para la contratación de proveedores

Son únicamente **4** 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** (Inditex, Endesa, REC 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** establece en su Código de Ética y Conducta para proveedores que “de manera no exhaustiva, la responsabilidad de garantizar el respeto a los derechos humanos implica para el proveedor: (entre otras cosas) Asegurar que las condiciones y el entorno de trabajo (entre otros: salarios justos y competitivos), son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables, y que promueven y mantienen el más alto grado de bienestar físico, mental y social de sus empleados, sub-proveedores y subcontratistas. Pero específica “no son por sí mismos los criterios recogidos en este código criterios exigibles para la contratación con proveedores, sino estándares de una cierta conducta esperada con posterioridad al establecimiento de la relación contractual o comercial con el proveedor y que según la empresa serán objeto de revisión para verificar su cumplimiento”

El número aumenta a **12** cuando se refiere a la información sobre la existencia de **requisitos en la contratación referidos a estándares de salud y seguridad** (Inditex, Acciona, Gas Natural Fenosa, REC, Bankia, Bankinter, BBVA, IAG, Mediaset, Indra, y Telefónica).



**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.

### 3.5 DERECHOS HUMANOS



**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:** **Iberdrola** en el Código ético del proveedor establece requisitos en materia de seguridad y salud laboral, tanto en protección, como en potenciales situaciones de emergencia como en capacitación y competencia, sin embargo, el cumplimiento del Código ético de proveedores no parece un requisito para la contratación, ya que el propio documento dice: "Esta sección contiene los principios éticos que deben presidir la actuación de los proveedores" Habla de principios éticos, no de criterios que sean determinantes para la contratación de un proveedor.

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 **6** empresas aportan esta información de manera clara. Son REC, Bankia, Bankinter, BBVA, Mediaset y Telefónica.



**BUENA PRÁCTICA:** En la Política de Sostenibilidad en la cadena de suministro de **Telefónica** se establecen los criterios mínimos para que telefónica contrate a un proveedor, entre ellos están los relacionados con la Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva: Los trabajadores del proveedor y de sus subcontratados, tendrán derecho a fundar sindicatos y a sindicarse y, si así lo acuerda una parte suficiente de los trabajadores, a negociar colectivamente. La empresa empleadora adoptará una actitud abierta con respecto a las actividades de los sindicatos y a sus actividades organizativas. Los representantes de los trabajadores no serán discriminados y podrán desarrollar sus funciones de representación en el lugar de trabajo. En caso de que la legislación limite el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva, el empleador deberá considerar facilitar, y no entorpecer, el desarrollo de medios jurídicos paralelos para la asociación libre e independiente y para la negociación.

### 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.16. 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.



**BUENA PRÁCTICA:** **Iberdrola** identifica los centros de riesgo en los países que considera de riesgo de conculcación de derechos laborales, siendo Brasil, México, EEUU y Canadá, sobre estos dos últimos indica que "podrían ser considerados países de riesgo, por no ratificar o adherirse todavía a varios de los convenios laborales indicados".



**BUENA PRÁCTICA:** **Acciona** indica que "Se concluyó que el 52 % de los países en los que ACCIONA opera tienen un riesgo grave o muy grave de vulneración de algún derecho humano, según Maplecroft" y en nota a pie de página están indicados los 18 países (Argelia, Brasil, Colombia, República Dominicana, Ecuador, Egipto, Gabón, Honduras, México, Marruecos, Nicaragua, Omán, Perú, Filipinas, Arabia Saudí, Turquía, Emiratos Árabes Unidos, India, Rumanía, Costa Rica, Sudáfrica, Argentina y Trinidad y Tobago). Sin embargo, no los clasifica en función de qué tipo de riesgo.



**IAG** identifica como países de riesgo de esclavitud moderna Nigeria, China y Rusia, basándose en el Global Slavery Index 2016.

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 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**.



**DDHH.17. La empresa indica los centros y proveedores significativos en los que existe riesgo de conculcación de derechos humanos (principalmente derechos sindicales, trabajo infantil y trabajo forzoso)**

**Ninguna** empresa de las 35 analizadas presenta información sobre los centros y proveedores significativos en los que existe riesgo de vulneración de derechos humanos.



**MALA PRÁCTICA.** En la memoria de **Repsol** todos los indicadores GRI correspondientes a la identificación de centros y proveedores en los que existe riesgo para los derechos sindicales, o riesgo de trabajo infantil o forzoso y las medidas adoptadas para defender estos derechos aparecen todos como verificados y remiten al apartado de cadena de suministro. A pesar de ello, no se ha encontrado nada en ese apartado que pueda responder a lo exigido en estos indicadores GRI o a lo que en este informe se requiere.

### 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...).<sup>306</sup>

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

<sup>306</sup> <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/RemedyAndReparation.aspx>

### 3.5 DERECHOS HUMANOS



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.

#### DDHH.18. La empresa cuenta con mecanismos específicos de reparación en materia de derechos humanos

Solamente **1** empresa publica información sobre la existencia de mecanismos específicos de reparación en materia de derechos humanos.

Solamente Repsol publica información sobre la existencia de mecanismos específicos de reparación en materia de derechos humanos.



**BUENA PRÁCTICA:** Repsol destaca por su información sobre los mecanismos operacionales de reclamación implementados para canalizar quejas o reclamaciones en este aspecto.

En este sentido, Repsol informa de que cuenta con mecanismos a nivel local, pero no aclara cuántos ha implementado, No se ha encontrado información pública sobre el funcionamiento de estos mecanismos, qué ocurre una vez que llega la reclamación, quién es el órgano/s encargados... Igualmente dice que "la mayoría de nuestras operaciones cuentan con un mecanismo para manejar las quejas" pero no ofrece información clara de cuáles sí disponen. En el apartado de comunidades únicamente indica dos que disponen de mecanismos de este tipo, en sus operaciones en Bolivia y en Colombia, a pesar de que menciona otras 5 sobre las que no indica la existencia de estos mecanismos

En 2017 se han recibido 82 reclamaciones sobre derechos humanos a través de 14 mecanismos de reclamación en 7 países

Únicamente dice que, de las 82 reclamaciones recibidas, se resolvieron 68 y 14 siguen en fase de tramitación, aunque se desconoce cómo se resolvieron y qué acciones fueron tomadas.

## **3.6 DERECHOS LABORALES**



## 3.6 DERECHOS LABORALES

La puntuación obtenida por las empresas analizadas en materia de derechos laborales tiene un promedio de 36,52 sobre 100 puntos posibles. **Esta puntuación la coloca como la segunda área mejor puntuada** por detrás de Medio Ambiente, a pesar de que ninguna consigue llegar ni siquiera a la mitad de la puntuación total.

La puntuación obtenida por las empresas analizadas en materia de derechos laborales tiene un promedio de 36,52 sobre 100 puntos posibles. Esta puntuación la coloca como la segunda área mejor puntuada

**TABLA 3.6.1. Empresas mejor y peor posicionadas en el área de Derechos Laborales**

EMPRESA	POSICIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
RED ELECTRICA	1	62,05
ENDESA	2	59,16
GNF	3	53,72
DIA	4	52,82
TELEFÓNICA	5	50,41
IBERDROLA	6	49,01
AMADEUS	30	25,43
ACS	31	23,79
ARCELORMITTAL	32	22,44
BBVA	33	22,19
SIEMENS-GAMESA	34	19,58
IAG	35	11,88

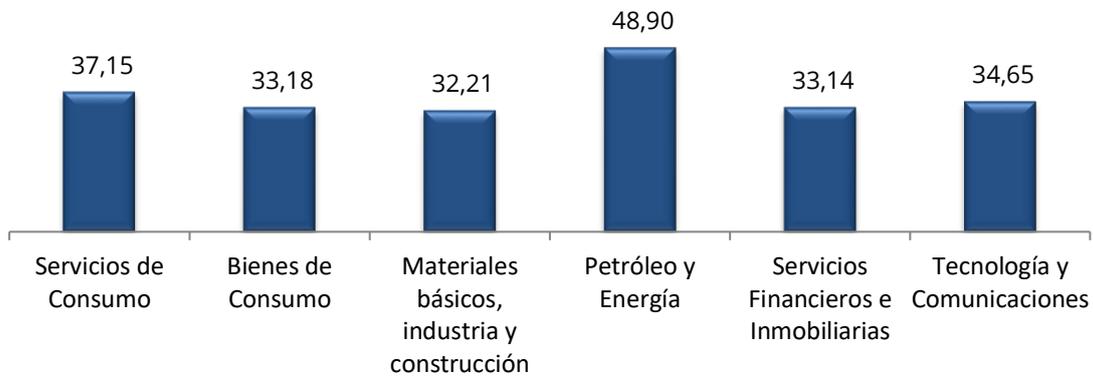
Fuente: Elaboración propia

### 3.6 DERECHOS LABORALES



El sector mejor posicionado en esta área es el de Petróleo y Energía (Endesa, Enagás, GNF, Iberdrola, REC y Repsol) con una valoración media de 48,90 puntos. El sector con menor puntuación es el de Materiales Básicos, Industria y Construcción (Acciona, Acerinox, ACS, Arcelormittal, Ferrovial, Siemens- Gamesa y Técnicas Reunidas) con una valoración media de 32,21 puntos sobre 100.

**Gráfico 3.6.1. Promedio por sectores en el área de derechos laborales**



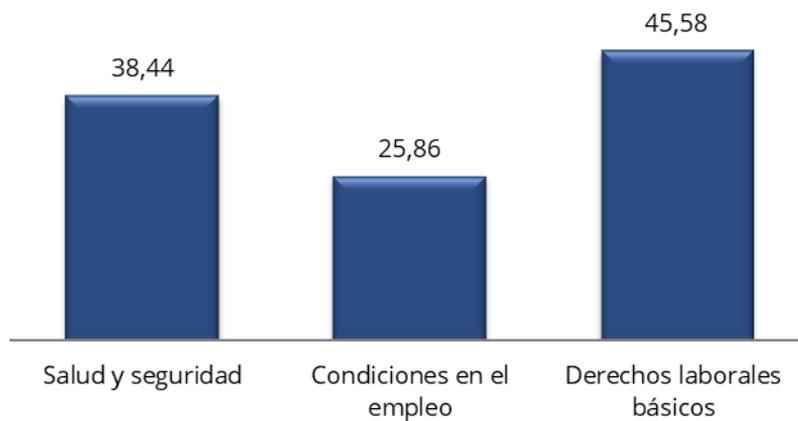
Fuente: Elaboración propia

### 3.6 DERECHOS LABORALES



Dentro del área de derechos laborales se han analizado un total de 62 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 derechos laborales básicos** con un promedio de 45,58 puntos. **La dimensión que menor puntuación media ha obtenido es la referida a condiciones en el empleo**, que obtiene una valoración promedio de tan solo 25,86 puntos.

**Gráfico. 3.6.2. Promedio de puntuación obtenida por dimensión**



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 tratados internacionales, estos seguirán siendo utilizados como una serie de principios que refieren determinadas conductas esperadas<sup>307</sup>.

---

<sup>307</sup> 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.

### 3.6 DERECHOS LABORALES



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.”*<sup>308</sup>. 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””*<sup>309</sup>. El último informe de los Técnicos de Hacienda (Gestha) sobre Brecha salarial y techo de cristal afirma que en 2017 **las mujeres cobraron 4.745 euros menos** que los hombres, es decir, un 30% menos que sus compañeros masculinos<sup>310</sup>.

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 otro de los temas más frecuentemente abordados tiene que ver con la **pobreza en el empleo**, según datos de la OCDE de 2015, en España casi el 15% de los hogares en los que hay al menos uno de sus miembros trabajando viven bajo el umbral de la pobreza.<sup>311</sup>

Algunas de las novedades en materia laboral de estos últimos años han tenido que ver con la subida del salario mínimo interprofesional en 2018 pasando a ser de 900 euros, o con la proposición de ley presentada para garantizar la igualdad en las condiciones laborales de los trabajadores subcontratados presentada por el PSOE que lo que pretende es la **modificación del artículo 42.1 del Estatuto de los Trabajadores (ET)** para *“garantizar la igualdad en las condiciones laborales de los trabajadores subcontratados”*.

---

<sup>308</sup> Glosario de términos de políticas de igualdad, Unidad de Igualdad, Universidad de Valencia.

<sup>309</sup> Ibid.

<sup>310</sup> [Brecha salarial y techo de cristal. Gestha, 2018.](#)

<sup>311</sup> Estudios económicos de la OCDE, España, noviembre 2018

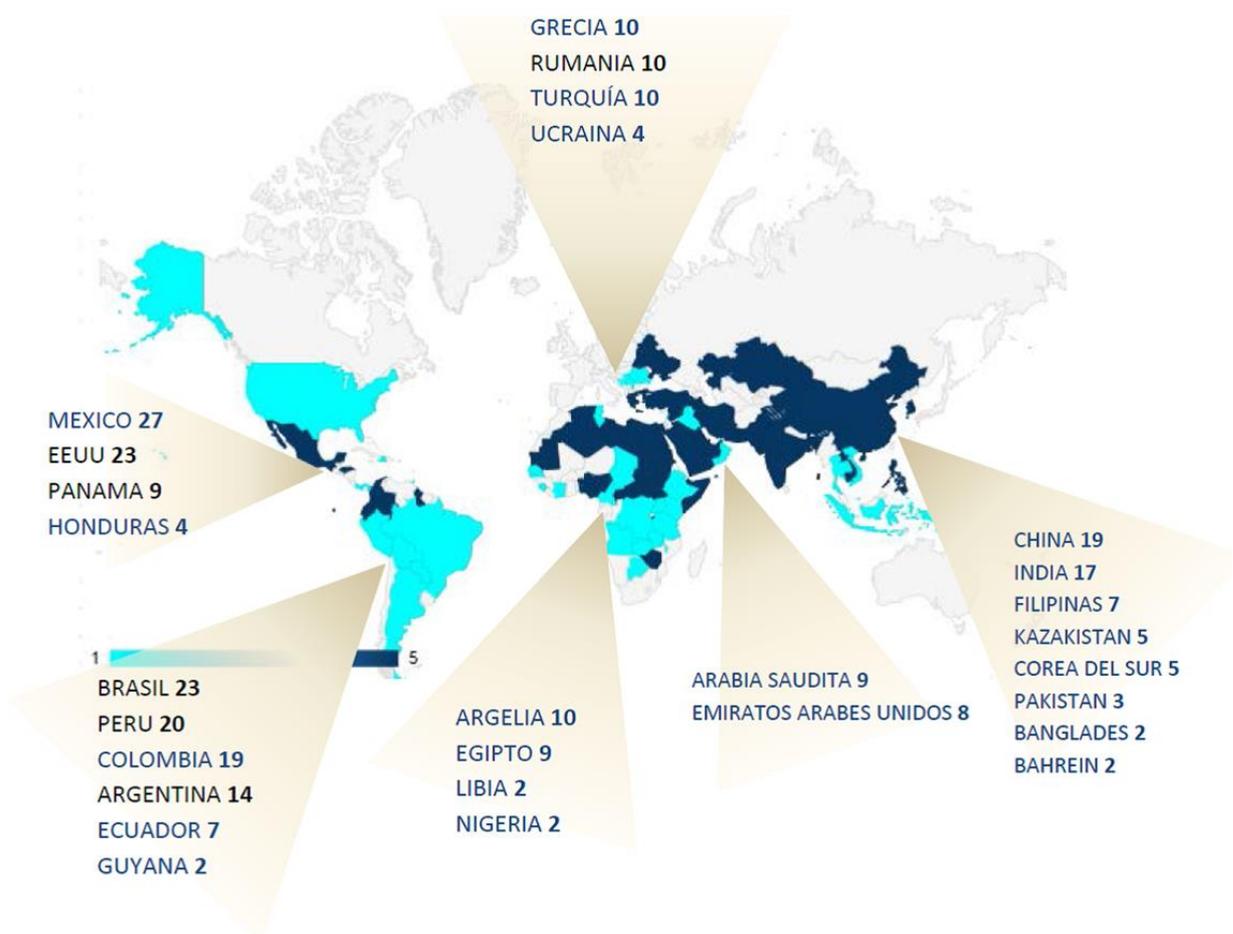
### 3.6 DERECHOS LABORALES



A nivel europeo, lo más novedoso está en el proyecto de Directiva europea sobre conciliación laboral y familiar<sup>312</sup>, que tiene la intención de concretar un permiso retribuido de "al menos" cuatro meses para el cuidado de los hijos al que pueda acogerse cada padre y cada madre, de los cuales dos meses no podrán ser transferibles entre los progenitores y estarán retribuidos a un nivel que podrá decidir cada Estado miembro.

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 2017 se puede concluir que **las empresas del IBEX operan o tienen presencia en 29 países considerados de riesgo extremo y 29 de las 35 empresas están en al menos uno de estos territorios**. Los países de riesgo extremo de vulneración de derechos laborales con el mayor número de empresas son México (27), Colombia (19), China (19), India (17), Argelia (10), Turquía (10) y Grecia (10).

**Mapa 3.6.1. Países de riesgo en derechos laborales con mayor presencia de empresas del IBEX 35**



Fuente: Elaboración propia

<sup>312</sup> <https://www.consilium.europa.eu/es/policies/work-life-balance/>

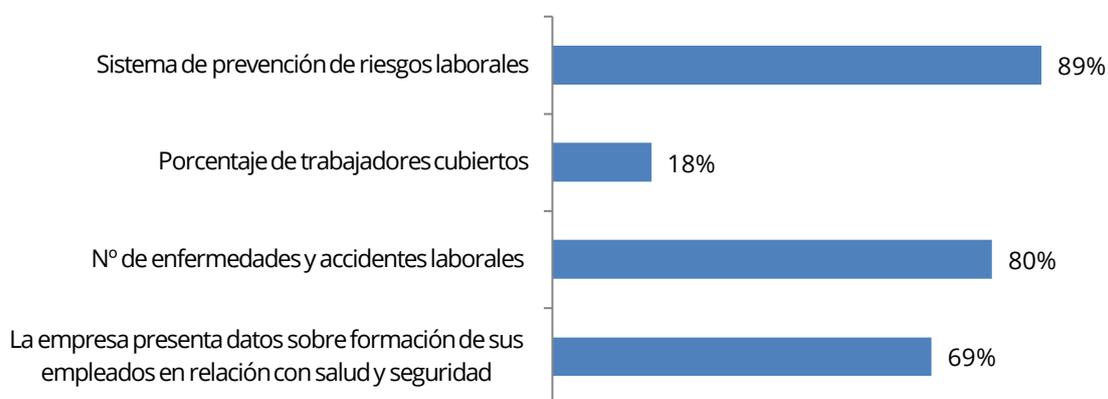
## 2. RESULTADOS ANÁLISIS

### 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 los países donde cuente con plantilla. Estas cuestiones se han analizado a través de un total de 24 indicadores.

**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

Son únicamente **3 las empresas que no aportan ningún tipo de información sobre sus sistemas de gestión de la salud y seguridad de sus empleados.** Estas empresas son ArcelorMittal, Merlin Properties y Amadeus.



**MALA PRÁCTICA:** Toda la información que aporta **ArcelorMittal** sobre este aspecto está relacionada con la reducción de accidentes aporta indicadores sobre tasa de accidentalidad y habla de un plan de Accidentes 0, pero no aporta ninguna información sobre sistema de prevención de riesgos más general ni en el Annual Review ni en la web. En años anteriores se aportaba información sobre la certificación OSHAS y el % de certificación alcanzado.

## 3.6 DERECHOS LABORALES



Son **18** las empresas que informan de que ese sistema ha sido implementado según la certificación OSHAS 18001.



**BUENA PRÁCTICA.** **Iberdrola** informa de que "Los sistemas de gestión de la seguridad y salud laboral de las empresas del grupo en España, Reino Unido, Brasil, México, Portugal, Grecia, Hungría y Rumania, disponen de la certificación OHSAS 18001."

En Estados Unidos, los Negocios de Redes en los estados de Maine y Nueva York han conseguido la certificación OHSAS 18001; las operaciones en los estados de Connecticut y Massachusetts esperan incluirse en la certificación en 2018. El Negocio de Renovables realizó con éxito la fase 1 de certificación OHSAS 18001 en 2017 y se espera completar la certificación en 2018. Asimismo, en el Negocio de Renovables, la central térmica de Klamath ha alcanzado la más alta certificación disponible en este país, el OSHA VPP Star por la OSHA del estado de Oregón."

De estas 18, **solamente 7 aportan una descripción de los trabajadores, actividades y centros de trabajo cubiertos por el sistema de salud y seguridad.** Estas 7 empresas son Grifols, Acciona, Acerinox, Viscofan, Endesa, GNF y Banco Sabadell.

### DDLL.2. La empresa pública el número de casos de enfermedades y accidentes laborales

**Son 28 las empresas del IBEX 35 que publican el número de casos de enfermedades y accidentes laborales,** de estas, 22 aportan información comparada al menos con el año anterior, **16** aportan información por tipo de accidente, y **solo 6 aportan estos datos en relación con todos los países donde cuentan con plantilla** (Gas Natural Fenosa, Iberdrola, Bankia, Colonial, DIA y Telefónica).



**BUENA PRÁCTICA:** **Gas Natural Fenosa** aporta datos sobre sus propios empleados por tipo de accidente, frecuencia y gravedad para un total de 26 países, y aporta datos comparados con otros años en relación con la siniestralidad de contratistas y subcontratistas.



**MALA PRÁCTICA:** **IAG** y **Cellnex** no aportan ningún tipo de información sobre accidentes laborales o enfermedades.



### DDLL.3. La empresa presenta datos sobre formación de sus empleados en relación con salud y seguridad

Un total de **24** empresas del IBEX 35 informan de la realización de **formación a sus empleados en materia específica de salud y seguridad laboral**. Las empresas que **no** aportan esta información son Siemens- Gamesa, Iberdrola, Banco Santander, Bankia, Bankinter, BBVA, Inmobiliaria Colonial, Merlin Properties, IAG, Meliá Hotels y Amadeus.

Sin embargo, de estas 24 son **solo 2 las empresas que aportan datos de formación para todos los países donde cuenta con plantilla**.



**BUENA PRÁCTICA:** DIA aporta el dato del número de horas de formación por trabajador para cada uno de los países donde cuenta con plantilla (España, Portugal, Argentina y Brasil).

## 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 70 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 35,71). La menor puntuación ha sido obtenida en relación con la transparencia sobre aspectos relacionados con las condiciones salariales (14,69).



### 2.2.1. Condiciones salariales

En materia salarial hay que destacar el Informe Mundial de Salarios que presenta la OIT, edición de 2016/2017<sup>313</sup> en dónde se examina la relación entre los salarios y la desigualdad a nivel de los hogares. Se demuestra 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, y se señalan las variaciones de los salarios y del empleo remunerado como principales factores determinantes de las tendencias recientes de la desigualdad.

El informe también examina las disparidades salariales entre determinados grupos; por ejemplo, entre mujeres y hombres; migrantes y nacionales; y trabajadores de la economía informal y de la economía formal. La desigualdad puede tratarse mediante políticas que incidan directa o indirectamente en la distribución salarial, y también mediante la distribución fiscal. Sin embargo, la creciente desigualdad en el mercado laboral impone una carga mayor a las iniciativas para reducir la desigualdad a través de los impuestos y las transferencias. Así pues, el informe pone de manifiesto la necesidad de combinar medidas de políticas que contemplen el salario mínimo, la potenciación de la negociación colectiva, intervenciones para eliminar las disparidades salariales, la promoción del empleo remunerado y la redistribución mediante impuestos y transferencias.

El hecho de que las empresas deban reportar los gastos salariales por países es debido a 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.

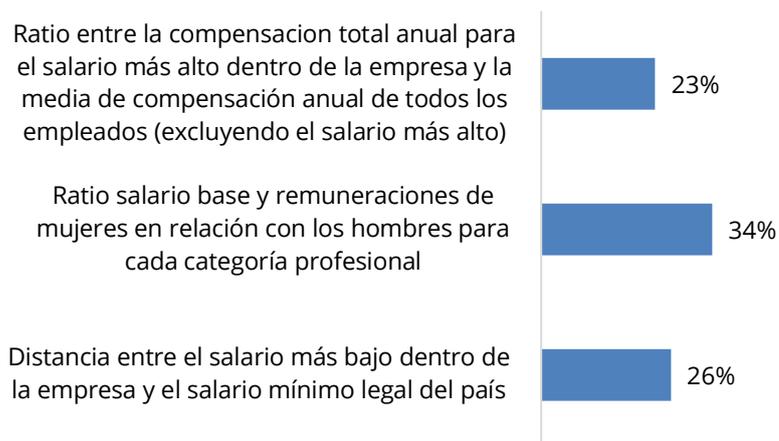
---

<sup>313</sup> Informe Mundial sobre Salarios 2016/2017 OIT.

[https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS\\_541632/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_541632/lang-es/index.htm)



### Gráfico 3.6.4. Nivel de cumplimiento de indicadores condiciones salariales



Fuente: Elaboración propia

#### DDLL.4. 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 nuevos 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”.

Son únicamente **9 las empresas del IBEX 35 que 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, Ferrovial, Gas Natural Fenosa, Repsol, Banco Santander, Abertis, Mediaset, Indra y Telefónica.



**MALA PRÁCTICA:** Grifols argumenta la falta de información aportada sobre este aspecto de la siguiente forma: “cada país ofrece sistemas de remuneración y prestaciones adaptados a su región que se distribuyen entre los empleados en función de su categoría y jornada de trabajo (parcial o completa).



**BUENA PRÁCTICA:** Acerinox aporta datos claros sobre la distancia salarial, no aporta datos en función de ratios sino del importe de la remuneración. Así, explica “el salario en el Grupo no distingue entre hombres y mujeres. En Acerinox el salario mínimo inicial es de 1.300,00 euros, muy superior al mínimo legal que son 707,60 euros. En Nas el mínimo inicial es de 2.282 euros y legal son 1.417 euros. En Sudáfrica no existe un salario mínimo legal, aunque se quiere legislar, en Columbus el salario mínimo inicial es de 970 euros. En Bahru se aplica el mínimo legal 223,1 euros”. Esta información hace referencia a su plantilla en España, EEUU, Sudáfrica y Malasia, países que según los datos aportados por la propia empresa albergan al total de la plantilla de Acerinox.

## 3.6 DERECHOS LABORALES



### DDLL.5. La empresa aporta la ratio del salario base y remuneraciones de mujeres en relación con los hombres para cada categoría profesional

#### Únicamente 12 de las empresas del selectivo IBEX 35 publican la ratio del salario base y remuneraciones de mujeres en relación con los hombres para cada categoría profesional.

Son Inditex, Acciona, Enagás, Endesa, Iberdrola, Red Eléctrica, Repsol, Caixabank, Abertis y Telefónica, GNF y Bankinter, si bien 4 de ellas (Red Eléctrica, Iberdrola, Enagás y Bankinter) lo publican en relación con el salario base, siendo un dato insuficiente pues es en el resto de los complementos retributivos donde se suelen encontrar las diferencias que constituyen la brecha salarial entre mujeres y hombres. Siendo que Naciones Unidas recomienda realizar el cálculo sobre los salarios medios (promedios) por hora para calcular la brecha salarial de género<sup>314</sup>, como sugiere el indicador 8.5.1 de los ODS de las Naciones Unidas.



**Caixabank** reconoce que "En relación con la remuneración, y si bien cada vez más se tiende a un modelo retributivo vinculado al desempeño, los cambios de nivel por antigüedad y los trienios derivados del Convenio Colectivo provocan todavía diferencias salariales por género (antigüedad media en CaixaBank: hombres, 16 años; mujeres, 15 años). Así, la ratio media de remuneración total de hombres versus mujeres es, a nivel directivo, del 132%, a nivel intermedio del 112% y para el resto, del 109%. Esta ratio, para menores de 30 años, es del 104%".



**MALA PRÁCTICA:** Son 2 las empresas que no aportan esta información basándose en que se trata de información confidencial. Se trata de **Cellnex** y **Banco Santander**.



**MALA PRÁCTICA:** **Meliá** dice aportar datos en el indicador GRI correspondiente al ratio de brecha salarial pero en la página de referencia no se han encontrado, lo mismo ocurre en el caso de **Mapfre** y **Viscofan**.

<sup>314</sup> el indicador 8.5.1 de los ODS de las Naciones Unidas

### 3.6 DERECHOS LABORALES



**DDLL.6. 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 Ferrovial, Enagás, Repsol, Mapfre, Abertis, Cellnex, Indra y GNF.



**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 "Los Altos Directivos se han incluido en la línea denominada "Grupo (Repsol, S.A.)" y están comparados con la retribución media de toda la plantilla de la sociedad matriz del Grupo (Repsol, S.A.). Sus funciones tienen ámbito mundial y no se circunscriben a ningún país aisladamente. La Alta Dirección, considerada a los efectos de este informe, comprende a los miembros del Comité Ejecutivo Corporativo, tomando la remuneración por sus funciones ejecutivas y sin incluir la que pudiesen percibir por funciones como miembro del Consejo de Administración de Repsol S.A. o cualquier otra de sus filiales. La diferencia está en un 28,43. También explica que "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.

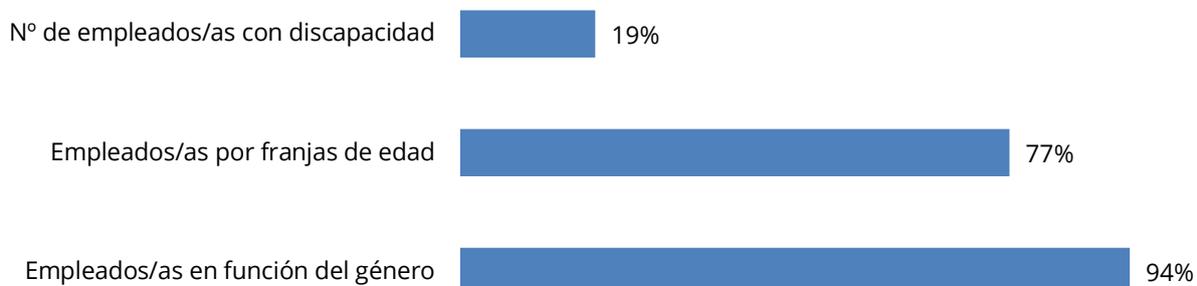


**BUENA PRÁCTICA:** **Ferrovial** aporta el dato global de retribución más alta vs retribución media (133,63 veces), pero también lo desglosa de manera específica en relación con sus empleados en Chile, Polonia, EEUU, España, Australia y Reino Unido.



## 2.2.2. Igualdad de oportunidades

**Gráfico 3.6.5. Nivel de cumplimiento de indicadores de igualdad de oportunidades**



Fuente: Elaboración propia

### DDLL.7. La empresa aporta datos desglosados de empleados en función del género

**Solo existe 1 empresa del IBEX 35 que no aporta datos desglosados de empleados en función del género.** Se trata de ArcelorMittal.

De entre las 34 que sí lo hacen, son **28** las que desglosan esta información en función de la categoría profesional, **22** aportan datos comparativos al menos con el año anterior y son solamente **5** las que presentan esta información para cada uno de los países en donde cuenta con plantilla. De manera que **las únicas empresas que cumplen con el indicador completo son Gas Natural Fenosa, Bankinter, Mediaset y Telefónica.**



**BUENA PRÁCTICA:** **Mediaset** presenta los datos desglosados por género, categoría profesional, país y para cada una de las sociedades que componen el Grupo. También aporta los datos desglosados por género en relación con sus principales productoras participadas.



**MALA PRÁCTICA:** **Arcelormittal** no publica estos datos, como respuesta al indicador GRI reenvía a cada uno de los informes por país de sus filiales (un total de 20 informes separados).



### DDLL.8. La empresa aporta datos desglosados de sus empleados por franjas de edad

Son 27 las empresas del IBEX 35 que presentan datos desglosados de sus empleados **por franjas de edad**, sin embargo, cuando buscamos esta misma información desglosada **por categoría profesional**, el número de empresas que la reportan desciende a 14 y solamente 1 (Gas Natural Fenosa) aporta estos datos desglosados para todos los países donde cuenta con plantilla.



**MALA PRÁCTICA:** No se ha encontrado ninguna empresa que publique los datos con ambos desgloses, por país y por categoría profesional, con lo que la información en esta área es incompleta en todas las empresas del IBEX 35.

### DDLL.9. La empresa aporta información sobre número de empleados con discapacidad

Según la Ley General de Discapacidad<sup>315</sup>, 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 **19** las empresas del IBEX 35 que aportan información sobre el número de empleados con discapacidad. Solamente **3** presentan los datos desglosados por país (Banco de Sabadell, DIA y Telefónica), y **3** lo hacen por categoría profesional (Caixabank, Enagás y Merlín Properties).

**Ninguna empresa cumple con todos los requisitos en cuanto a la forma de presentar la información sobre plantilla con discapacidad.** Solamente Viscofan aclara la diferencia entre personal contratado y el recurso a medidas alternativas a la cuota de contratación.

<sup>315</sup> 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.

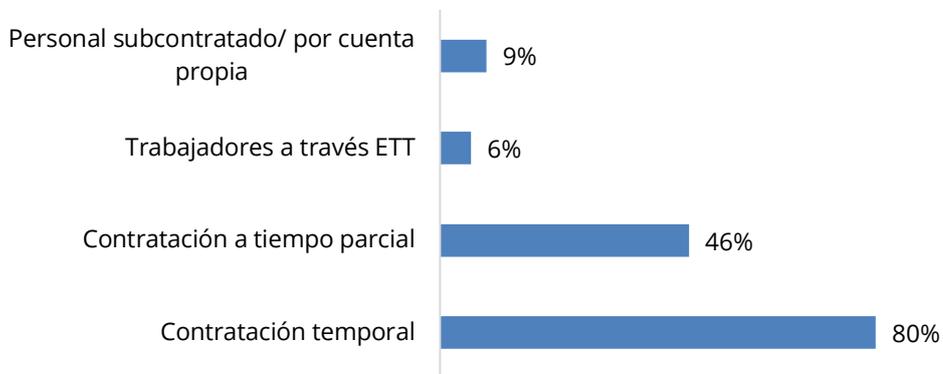


### 2.2.3. Condiciones en la contratación/ Seguridad en el empleo

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.10. La empresa aporta datos desglosados sobre tipos y modalidades de contratación

#### Contratación temporal

Son **28** las empresas del IBEX 35 que aportan información sobre número de empleados con contratos temporales, **19** de ellas aportan datos comparativos con años anteriores, solamente **21** aportan estos datos desglosados por género y **solamente 4 aportan esta información desglosada para todos los países donde cuenta con plantilla.**



**BUENA PRÁCTICA:** **DIA**, **CELLNEX**, **GAS NATURAL FENOSA** y **Telefónica** son las únicas 3 empresas que cumplen con todos los requisitos y aportan la información desglosada según los criterios anteriores.



### Contratos a tiempo parcial

**Son 16 de las 35 las empresas que no publican los contratos a tiempo parcial** (Viscofan, Acciona, ACS, ArcelorMittal, Siemens-Gamesa, Técnicas Reunidas, Enagás, GNF, Banco Sabadell, Inmobiliaria Colonia, Merlín Properties, Aena, IAG, Amadeus y Bankia). De las 19 que sí informan, 15 aportan datos desglosados por género y 14 aportan datos comparados con años anteriores, pero solo **2** aportan estos datos para todos los países donde cuentan con plantilla (DIA y Telefónica).

A pesar de la tendencia cada vez mayor hacia la subcontratación y externalización de trabajadores, solamente 2 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



**MALA PRÁCTICA:** Ninguna empresa cumple con todos los indicadores y presenta la información desglosada conforme a los criterios anteriores.

### Empresas de Trabajo Temporal

Solamente **2** empresas (REC y Enagás) del total de 35 analizadas presentan datos sobre número de personas contratadas a través de una **Empresa de Trabajo Temporal**. **Ninguna aporta estos datos por país** y solamente **1 (Red Eléctrica)** aporta datos comparadas con años anteriores.

La exigencia de este indicador y del siguiente se justifica en la tendencia cada vez mayor hacia una precarización de la relación laboral que permiten a las empresas limitar su colectivo de trabajadores. Además, hay que tener en cuenta que tanto esos contratados a través de ETT, como los subcontratados por cuenta propia suelen ser aquellos que soportan las mayores cargas y riesgos laborales, así como el padecimiento de accidentes como posteriormente en este informe se explica.

Esta falta de información, siempre crítica, alrededor de una práctica laboral que en España ha sido objeto de fuertes críticas, sobre todo con posterioridad a la última reforma laboral, es aún si cabe más preocupante en relación con aquellas empresas que cuentan con importante participación pública.

### 3.6 DERECHOS LABORALES



El 2017 estuvo marcado en este aspecto por la sentencia de la Audiencia Nacional que recuerda "los trabajadores que prestan servicios habiendo sido contratados por ETT están regulados por la Ley de Empresas de Trabajo Temporal, norma que establece que los trabajadores contratados para ser cedidos a empresas usuarias tendrán derecho durante los periodos que presenten servicios a que se les apliquen las condiciones esenciales de trabajo y empleo que "les corresponderían de haber sido contratados directamente por la empresa usuaria para ocupar."<sup>316</sup>

#### **Personal subcontratado/ por cuenta propia.**

Son únicamente **3** las empresas del IBEX 35 (Endesa, Mapfre y Amadeus) las empresas que aportan información sobre el número de **trabajadores subcontratados o trabajadores por cuenta propia** que presentan sus servicios para la empresa.



**MALA PRÁCTICA:** **Iberdrola** explica que "las empresas subcontratistas, con un total de 12.533.391,7 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. Por tanto, en el presente documento no se incluye toda la información sobre el personal subcontratado requerida por los GRI Standards en los contenidos 102-8 y 102-41."



**MALA PRÁCTICA:** **AENA** detalla los tipos de trabajos y los actores involucrados. Los trabajos subcontratados y realizados por otras empresas corresponden, principalmente, a los servicios prestados por el Ministerio de Defensa; Servicios de comunicaciones, navegación y vigilancia (CNS), Servicios de tránsito aéreo (ATM), y Servicios de información aeronáutica (AIS) prestados por ENAIRE. Por otro lado, Aena realiza contrataciones con servicios especiales de empleo. En 2017 se destinaron un total de 552.558 € para la contratación, entre otros, de servicios de jardinería, recepción, conserjería y reprografía, gestión integral de residuos, etc. por centros especiales de empleo.

La información sobre subcontratación, sobre todo en sectores con participación pública, debería ser más clara, sobre todo teniendo en cuenta las informaciones aportadas por sindicatos como CCOO que detallan los efectos de la subcontratación en empresas como Aena.<sup>317</sup>

<sup>316</sup> <http://www.uso.es/la-audiencia-nacional-equipara-los-derechos-de-trabajadores-de-etts-y-de-empresa-en-materia-de-igualdad/>

<sup>317</sup> Las huelgas en 2017, Confederación sindical de CCOO,



## 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.

#### DDLL.11. La empresa reconoce expresamente el derecho a la negociación colectiva

Son **26** las empresas del IBEX 35 que reconocen expresamente el derecho de negociación colectiva en alguno de los documentos que componen sus normas corporativas, sin embargo, **solo 25 ofrecen información sobre el número de trabajadores sujetos a convenio colectivo** o acuerdo equivalente. Las 10 que no lo hacen son: **Viscofan, Acerinox, ACS, Siemens- Gamesa, Banco de Sabadell, Bankinter, BBVA, Aena, Meliá Hotels, y Cellnex.**

De las **25** que presentan datos sobre el número de trabajadores sujetos a convenio colectivo, **únicamente 8 lo hacen para todos los países donde tienen presencia laboral.**

Son 10 las empresas del IBEX 35 que no presentan ninguna información sobre trabajadores sujetos a convenio colectivo, a pesar de considerarse el derecho a negociación colectiva un derecho laboral fundamental y de ser un requisito ya exigido por la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad.

De aquellas empresas que sí presentan este dato, solamente 8 lo hacen para todos los países que tienen presencia laboral.



**BUENA PRÁCTICA:** **Gas Natural Fenosa, Merlín Properties** y **DIA** 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.12. La empresa cuenta con un compromiso de no discriminación

Este indicador mide el número de empresas analizadas que se comprometen públicamente a que ningún trabajador o trabajadora sea objeto de ninguna forma de discriminación.

**Son 33 las empresas del IBEX 35 que presentan un compromiso público de no discriminación** hacia sus empleados. Las **2** únicas empresas que no lo hacen son **Enagás** e **IAG**. Esta última solo manifiesta esta obligación de no discriminación para sus proveedores en relación con sus propios empleados.

Son **14** las empresas que aportan información sobre casos de discriminación, la mayoría únicamente aclaran que no han recibido ninguna queja o reclamación en este sentido. Son únicamente **6 las que informan de sí haber recibido o detectado casos de discriminación**. De estas 6, **5 explican cómo se han solucionado** esos casos.



**MALA PRÁCTICA:** Según la empresa durante 2017 **Inditex** no ha registrado a través de los canales disponibles ningún caso significativo de discriminación. No obstante, se ha encontrado constancia de conflictos laborales importantes durante 2017 en la empresa Lefties del Grupo (ver link), que incluyen un despido por discriminación (apariciencia física)<sup>318</sup>.

### 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 **1 empresa del IBEX 35 aporta información sobre la existencia de conflictos laborales en el periodo analizado.**



**BUENA PRÁCTICA:** **Merlin Properties** informa de haber realizado un ERE en 2017 que afectó a 52 personas.

Son **14** empresas las que no informan sobre conflictos laborales en el ejercicio a pesar haberse encontrado información que apunta su existencia.

Son 2 las empresas que informan de haber tenido denuncias por conflictos laborales en 2017, pero que sin embargo no detallan qué tipo de conflictos o aportan mayor detalle.

Las restantes 17 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.

**Son 14 empresas las que no informan sobre conflictos laborales en el ejercicio a pesar haberse encontrado información que apunta su existencia**

<sup>318</sup> [https://galicia.economiadigital.es/directivos-y-empresas/trabajadores-inditex-denuncian-discriminacion-lefties\\_410124\\_102.html](https://galicia.economiadigital.es/directivos-y-empresas/trabajadores-inditex-denuncian-discriminacion-lefties_410124_102.html)

## 3.6 DERECHOS LABORALES



**MALA PRÁCTICA:** Destaca de manera especialmente negativa la falta de información en relación con aquellas empresas que cuentan con participación pública, como **Aena**. CCOO reporta que en diciembre se convocaron varios días de huelga en los servicios de hostelería de varios aeropuertos españoles (Barcelona, Las Palmas y Málaga) para denunciar las nuevas condiciones de licitación impuestas por AENA. Una vez adjudicadas las nuevas licitaciones, la plantilla de las cafeterías de El Prat volvió a la huelga entre el 29 de marzo y el 19 de abril de 2018 para evitar el deterioro en las condiciones laborales<sup>319</sup>.



**BUENA PRÁCTICA:** La única empresa que reconoce haber tenido un conflicto laboral es **Merlín Properties**, que informa de un expediente de regulación de empleo entre enero y febrero 2017 que afectó a 52 empleados.

---

<sup>319</sup> Supra, nota 4

## **3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES**

## 3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES

El análisis del Observatorio de RSC se centra en los aspectos relativos a clientes y consumidores que menciona la Ley en materia de información no financiera y diversidad. Estos aspectos son las medidas para la protección de la salud y seguridad de consumidores y clientes, los sistemas de reclamaciones, quejas recibidas y resolución de estas.

Además, el análisis también se focaliza en otros aspectos de la responsabilidad de la empresa en materia de protección de los derechos del consumidor como son la seguridad de la información, la privacidad y protección de datos, cláusulas abusivas, acceso a servicios básicos y consumidores vulnerables.

La puntuación obtenida por las empresas analizadas en el área de clientes y consumidores<sup>320</sup> tiene un promedio de **34,36 sobre 100** puntos posibles.

**Tabla 3.7.1. Empresas mejor y peor posicionadas en el área clientes y consumidores**

EMPRESA	POSICIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
RED ELECTRICA	1	77,98
BANKIA	2	67,16
IBERDROLA	3	62,84
GAS NATURAL FENOSA	4	57,61
MAPFRE	5	56,47
MEDIASET	6	55,69
ACS	30	12,22
SIEMENS GAMESA	31	10,94
DIA	32	10,73
COLONIAL	33	6,25
IAG	34	3,04
REPSOL	35	1,25

Fuente: Elaboración propia

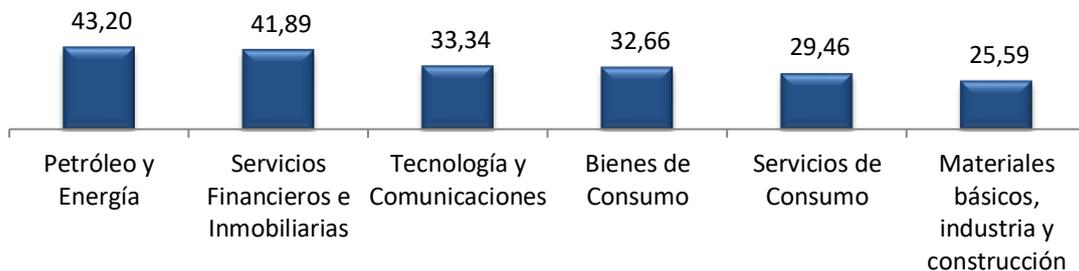
<sup>320</sup> Los diferentes indicadores analizados en esta área no son de aplicación a todas las empresas debido a la diversidad de actividades de las empresas del IBEX35 y, en algunos casos, se ha considerado que no es un aspecto material. En aquellos casos en que no aplique a las 35 empresas del estudio se indicará en el indicador correspondiente.

### 3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



El sector mejor posicionado es el de Petróleo y Energía (Endesa, Enagás, GNF, Iberdrola, REC y Repsol) con una valoración media de 43,20 puntos. El sector con menor puntuación es el de Materiales Básicos, Industria y Construcción (Acciona, Acerinox, ACS, ArcelorMittal, Ferrovial, Siemens Gamesa y Técnicas Reunidas) con una valoración media de 25,59 puntos sobre 100.

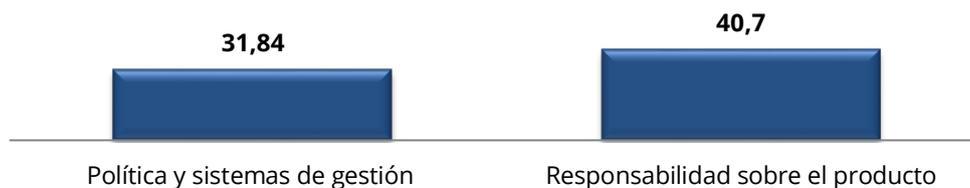
**Gráfico 3.7.1. Promedio por sectores en el área de clientes y consumidores**



Fuente: Elaboración propia

Dentro del área de clientes y consumidores se han analizado un total de 54 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 y de mayor calidad en el área de Responsabilidad sobre el producto, que ha obtenido una puntuación media de 40,70 puntos, mientras que el área de Política y sistemas de gestión ha obtenido un promedio de 31,84 puntos.

**Gráfico 3.7.2. Puntuación promedio por dimensión de clientes y consumidores**



Fuente: Elaboración propia



## 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 la 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 ley<sup>321</sup>.

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 nula, y condenando a las entidades a eliminarlas y a reintegrar a sus clientes la cantidad cobraba 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.

---

<sup>321</sup> [https://www.elconfidencial.com/economia/2018-11-29/congreso-preferentes-engano-banco-de-espana\\_1677418/](https://www.elconfidencial.com/economia/2018-11-29/congreso-preferentes-engano-banco-de-espana_1677418/)

### 3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Todos 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 se espera que informen de los sistemas de gestión utilizados con ese fin y 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, sus motivos, resolución o indemnizaciones, y todo ello desglosado por los países en los que tienen sus principales mercados.

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<sup>322</sup> 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 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.

---

<sup>322</sup> [Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor](#)

### 3.7 CLIENTES Y 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 consumidor, 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 2014-2022 y en la Directiva sobre Derechos de los Consumidores.

En 2011 la Comisión Europea aprobó la Directiva sobre Derechos de los Consumidores<sup>323</sup> 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 2012 aprobó la Agenda Europea del Consumidor<sup>324</sup>, 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 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<sup>325</sup>, 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

---

<sup>323</sup> 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

<sup>324</sup> 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

<sup>325</sup> 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

### 3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



para apoyar los derechos de los consumidores con vistas a alcanzar los objetivos de crecimiento de Europa 2020.<sup>326</sup>

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<sup>327</sup>, 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.

Más recientemente en abril de 2018 la Comisión Europea ha lanzado la comunicación “Un nuevo marco para los consumidores”<sup>328</sup> con el objetivo de reforzar el marco legislativo para garantizar que todos los consumidores europeos se beneficien plenamente de sus derechos con arreglo al Derecho de la Unión.

El paquete legislativo consta de dos instrumentos:

- propuesta de modificación de varias directivas<sup>329</sup> para garantizar un mayor nivel de cumplimiento de la legislación y modernizar las normas de la UE en materia de protección de los consumidores, en especial a la luz de las novedades que aparecen en el ámbito digital.
- 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.

---

<sup>326</sup> Reglamento (UE) n ° 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 ° 1926/2006/CE.

<sup>327</sup> 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

<sup>328</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:52018DC0183&from=ES>

<sup>329</sup> Propuesta de Directiva por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo, la Directiva 98/6/CE, la Directiva 2005/29/CE y la Directiva 2011/83 por lo que respecta a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la UE

### 3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



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.

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 noviembre<sup>330</sup>, 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 3/2014<sup>331</sup>.

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.

---

<sup>330</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>

<sup>331</sup> 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.



## 2. RESULTADOS ANÁLISIS

### 2.1 Política y sistemas de gestión

#### 2.1.1. 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 2012 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 mercado<sup>332</sup>, 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 de Información no financiera aplicable para la información que se publique relativa al ejercicio 2018, las empresas tendrán que informar sobre las medidas que llevan a cabo para proteger la salud y la seguridad de los consumidores.

---

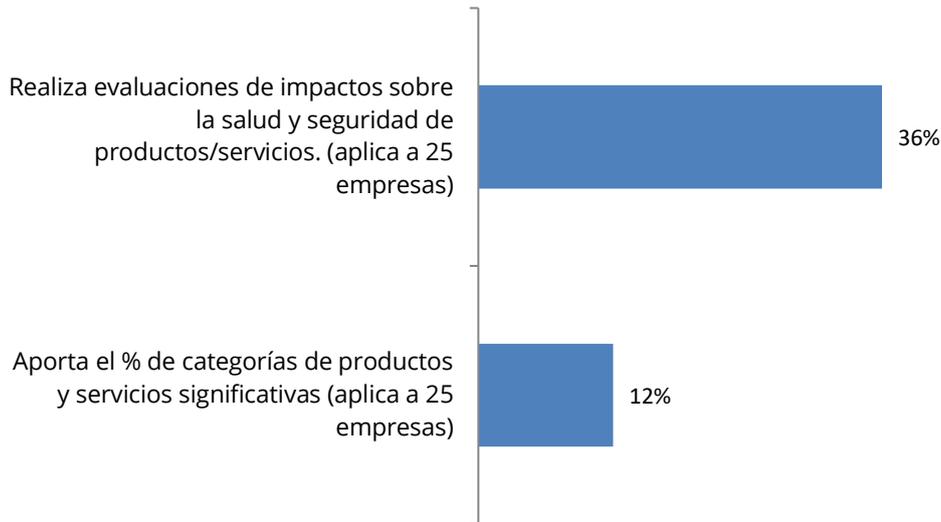
<sup>332</sup> <https://www.consilium.europa.eu/es/policies/product-safety-market-surveillance/>

### 3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Con vistas a este requerimiento se ha analizado si las empresas aportan información sobre las evaluaciones de los impactos sobre la salud y seguridad de los clientes/consumidores y si informan sobre incidentes relativos a estas cuestiones.

**Gráfico 3.7.3. Nivel de cumplimiento indicadores salud y seguridad**



Fuente: Elaboración propia

#### 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<sup>333</sup>

Un aspecto común en todas las empresas es que el compromiso con la protección de los consumidores y clientes se encuentra diseminado en diferentes documentos corporativos. Lo más común es que los códigos de conducta hagan mención a este compromiso y que además sea recogido dentro de las políticas de calidad y en políticas de salud y seguridad de servicios/productos o también en políticas integradas de seguridad y salud, medio ambiente y calidad.

21 empresas declaran de manera explícita un compromiso en relación a la protección de los consumidores y clientes, pero son muy pocas las que dan un paso más al incorporar información sobre evaluaciones de impacto sobre la salud y seguridad de los productos y/o servicios.

<sup>333</sup> Este indicador aplica a 25 empresas. No aplica a: Enagás, REC, Banco Sabadell, Banco Santander, Bankia, Bankinter, BBVA, Caixabank, MAPFRE y Mediaset.

### 3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



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, 21 empresas, declaran de manera explícita un compromiso en relación a la protección de los consumidores y clientes, bien sea incorporado dentro de los códigos éticos o en políticas concretas, pero son muy pocas las que dan un paso más al incorporar información sobre evaluaciones de impacto sobre la salud y seguridad de los productos y/o servicios.

Así en nuestro análisis de la información pública sólo se ha encontrado que **9 empresas aportan información de evaluaciones de impactos sobre la salud y seguridad de los clientes**. Estas empresas son Grifols, Inditex, Viscofan, Acciona, Acerinox, Endesa, Iberdrola, Amadeus e Indra. Sin embargo, la calidad de la información es muy desigual entre ellas.

9 empresas aportan información sobre las evaluaciones de impactos sobre la salud y seguridad de los clientes, pero solo 5 describen los criterios utilizados para la evaluación

De estas 9, **5 empresas**, Indra, Inditex, Viscofan, Acerinox e Iberdrola **describen los criterios utilizados para la evaluación** sobre los impactos sobre la salud y seguridad.



**BUENA PRÁCTICA:** **Inditex** informa que antes de producir un artículo se aseguran del cumplimiento de sus estándares de salud y seguridad en la etapa de aprovisionamiento de materia prima (tejidos, cueros, ribetes y apliques, principalmente). Además, también realizan controles en los primeros lotes de tintura, estampación y acabados. Informa de la creación de laboratorios internos de control con el objetivo de supervisar los materiales iniciales con los que se creará un artículo. También del programa “The List, by Inditex”, que, a través de la colaboración con la industria química, persigue la clasificación y mejora de los productos químicos empleados en la fabricación de nuestros artículos, así como el cumplimiento del estándar Clear to Wear, el Listado de Sustancias Restringidas de Fabricación (LSRF) y del compromiso de Inditex para lograr el vertido cero de sustancias no deseadas en 2020



**BUENA PRÁCTICA:** **Acerinox**. La Compañía participa en el estudio del ciclo de vida Life Cycle Inventory (LCI) promovido por Eurofer (European Steel Association). Es éste un método de gestión estructurado y reconocido internacionalmente que permite cuantificar las emisiones, los recursos consumidos, así como los impactos medioambientales y sobre la salud asociados a los productos puestos en mercado y servicios. El alcance del método abarca desde la extracción de las materias primas hasta la finalización de la vida útil del producto.

### 3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Solo **3 empresas**, Acciona, Endesa e Iberdrola **aportan el porcentaje de productos y servicios para las que se evalúan los impactos en la salud y seguridad.**

Solo 3 empresas aportan el porcentaje de productos y servicios para las que se evalúan los impactos en la salud y seguridad.



**BUENA PRÁCTICA: Iberdrola.** Todos los procesos necesarios para el suministro de electricidad y gas en todas sus fases, descritos en el enfoque de gestión, garantizan que dichos productos lleguen 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.



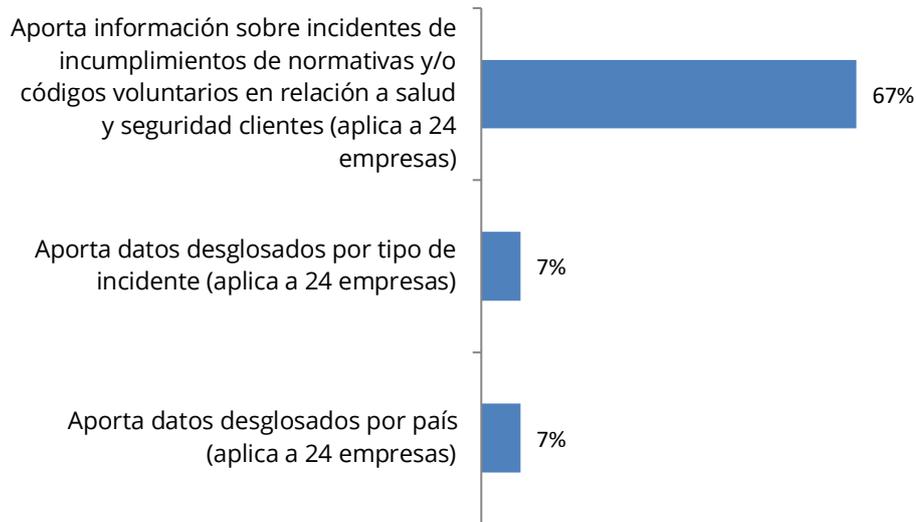
**BUENA PRÁCTICA: Acciona.** El 100 % de los productos y de las actividades significativas de ACCIONA se someten a evaluaciones de su impacto en la seguridad y salud de los clientes y usuarios, identificando, cuando procede, si hay que introducir mejoras. Además, aporta información amplia sobre las actuaciones que realiza para garantizar la seguridad de sus productos y servicios. Aporta información sobre las certificaciones establecidos para cada sector, así como de certificaciones específicas de producto.



**BUENA PRÁCTICA: Endesa.** El 67% de las categorías de productos y servicios ha sido evaluado, para su mejora, sobre los impactos en salud y seguridad.



**Gráfico 3.7.4. Nivel de cumplimiento indicadores incidentes salud y seguridad**



Fuente: Elaboración propia

#### 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 <sup>334</sup>

**16 empresas** aportan información relativa a incumplimientos en materia de salud y seguridad de los clientes. Estas empresas son: Grifols, Inditex, Acciona, Acerinox, Ferrovial, Siemens Gamesa, Endesa, Gas Natural Fenosa, Iberdrola, REC, Merlin Properties, AENA, DIA, Melià, Amadeus e Indra.

La mayoría, sin embargo, solo apuntan que no se han producido o no tienen constancia de que se haya producido algún incidente relacionado con salud y seguridad de los clientes.

De estas 16, **4 empresas**, Ferrovial, Endesa, Gas Natural Fenosa e Iberdrola, **informan haber tenido incidentes en materia de salud y seguridad de los clientes.**

Pero **solo 2 empresas**, Gas Natural Fenosa e Iberdrola, informan de las tipologías de incidentes, y **solo 1 empresa**, Iberdrola, aporta además la información desglosada por país.

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.

<sup>334</sup> Este indicador aplica a 24 empresas. No aplica a: Banco Sabadell, Banco Santander, Bankia, Bankinter, BBVA, Caixabank, Cellnex, Colonial, MAPFRE, Mediaset, Técnicas Reunidas y Viscofán. 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



Sin embargo, ninguna de las empresas que ha apuntado incidentes en esta materia informa sobre si hubo compensaciones a los clientes.

Solo Iberdrola aporta información sobre incumplimientos en materia de salud y seguridad de clientes y consumidores desglosado por tipos de incumplimiento y por país.



**BUENA PRÁCTICA:** **Iberdrola**. Informa de los incidentes relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes durante 2017, desglosado por tipología de incidente y por país. Informa además del resultado de los incidentes: 6 con resultado de multa en Estados Unidos y 2 relativos a códigos voluntarios en Brasil.



**Gas Natural Fenosa** informa que en Chile ha sido sancionada en 5 ocasiones con multas superiores a 60.000 euros, pero no indica los motivos. También se informa de otras multas relacionadas con incumplimientos de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios, pero no se indica los países.

**Ferrovial** informa de 28 expedientes con sanción y litigios relacionados con la seguridad de los trabajadores, subcontratistas y usuarios, pero no desagrega este dato por tipología de incidentes o naturaleza de las sanciones. Remite a las cuentas anuales donde solo se distinguen litigios por unidades de negocio, pero sin indicar la naturaleza del incumplimiento. A través de fuentes externas se han identificado varios casos de denuncias relacionadas con la seguridad, calidad y salud, que no aparecen en la documentación de la empresa:



- Denuncias por falta de seguridad en aeropuertos con torres de control privatizadas: el sindicato de controladores USCA relacionó varios incidentes de seguridad ocurridos en aeropuertos con pistas privatizadas bajo concesión de FerroNATS (UTE Ferrovial/NATS) con el hecho de realizar los controladores simultáneamente responsabilidades de control del tráfico aéreo y tareas administrativas, comprometiendo su capacidad de respuesta<sup>335</sup>. Además de varios aterrizajes abortados, se denunció un caso grave, cuando un avión tuvo que abortar su aterrizaje en el aeropuerto de Ibiza, estando a punto de chocar con un vehículo estacionado en la pista de cuya presencia no se había advertido al piloto.
- Denuncia por falta de seguridad en check in de los trenes de larga y media distancia: UGT denunció a Renfe por deficiencias en los controles de acceso, gestionados por Ferrovial Servicios, y relacionándolas con una mala gestión de la huelga convocada por los trabajadores del AVE de esta misma empresa<sup>336</sup>. Estas deficiencias habrían provocado situaciones de saturación de espacios y fallos en la seguridad comprometido la seguridad de los clientes y el personal.

<sup>335</sup> <http://www.sepla.es/es/sala-de-prensa/resumen-de-prensa/noticias-del-resumen-de-prensa/las-torres-privatizadas-registran-incidentes-preocupantes-segun-usca/>

<sup>336</sup> <https://www.elmundo.es/madrid/2017/03/29/58d8eeb0e5fdea2f498b45d1>



### 2.1.2 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 nuevas situaciones que antes 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 sobre cuáles son sus sistemas de gestión y si han tenido incidentes y multas relacionadas.

Sin embargo, con demasiada frecuencia asistimos a multas a empresas por no cumplir con la protección de los datos de sus clientes. Tal es el caso de 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 el tratamiento de datos; por tratar datos especialmente protegidos sin obtener el consentimiento expreso; y por conservación excesiva de datos<sup>337</sup>.

En el marco europeo el 25 de mayo de 2016 entró en vigor el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)<sup>338</sup> 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 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales<sup>339</sup>.

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

---

<sup>337</sup> [Protección de Datos, contra Facebook: 1,6 millones tras tres multas en siete meses](#)

<sup>338</sup> 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)

<sup>339</sup> Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

### 3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



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 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 Madison<sup>340</sup> o la más reciente de Movistar por un agujero de seguridad que daba acceso a facturas.<sup>341</sup>

Solo en España el Centro de Respuesta a Incidentes de Seguridad e Industria (Certs) operado por Incibe (Instituto Nacional de Ciberseguridad) resolvió en 2017 un total de 123.064 incidentes de seguridad, casi un 7% más que el año 2016. Según el balance publicado por el organismo público, en 2017 se gestionaron más de 116.000 incidentes de seguridad (un 12% más), de los que 885 (un 85% más) fueron ataques dirigidos contra operadores estratégicos<sup>342</sup>, 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. Además, se está revisando toda la legislación y adaptándola para conseguir un mercado único digital libre y seguro<sup>343</sup>, con el objeto de favorecer tanto a empresas como a consumidores.

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).

A nivel técnico y organizativo, hay que tener en cuenta también lo establecido por el nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos 2016/679.

---

<sup>340</sup> [5 escándalos relacionados con la protección de datos que puede que hayas sufrido](#)

<sup>341</sup> [Escándalo de datos en Movistar: la compañía busca a posibles afectados](#)

<sup>342</sup> <https://www.incibe.es/sala-prensa/notas-prensa/incibe-resuelve-mas-123000-incidentes-ciberseguridad-2017>

<sup>343</sup> [https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market\\_es#%C3%BA%20novedades](https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market_es#%C3%BA%20novedades)



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.<sup>344</sup>

También en España se encuentra la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico<sup>345</sup>, 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.

#### CL.3. La empresa cuenta con un sistema de gestión de la seguridad de la información incluida la protección de datos

En el ámbito de nuestro estudio, pese a que el análisis se encuentra referido al ejercicio 2017 ya algunas empresas incorporan en sus memorias de sostenibilidad información sobre los trabajos de adaptación al RGPD.

De las empresas analizadas **24 empresas** del IBEX 35 hacen mención a que cuentan con un sistema de gestión de la seguridad que contempla la protección de datos.



**MALA PRÁCTICA:** 11 empresas no hacen ninguna referencia en sus memorias de RSC a aspectos relacionados con la protección de datos. **Acerinox, ACS, Banco Sabadell, DIA, Ferrovial, Grifols, Colonial, Siemens Gamesa, Repsol y Viscofan.**

De las 24 empresas que aportan información sobre protección de datos, solo se ha podido constatar que **9 empresas cuentan con un sistema de gestión de la seguridad certificado**. Estas empresas son: Amadeus, Bankinter, Caixabank, Cellnex, Enagás, Inditex, Indra, Técnicas Reunidas y Telefónica.

Todas indican que se encuentran certificadas en la Norma ISO 27001.

<sup>344</sup> [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-12257](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-12257)

<sup>345</sup> Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico



**CL.4. En caso de haberse producido, la organización informa de reclamaciones relacionadas con la privacidad de los clientes**<sup>346</sup>

**22 empresas** aportan información relativa a este indicador, pero solo **9 empresas indican haber tenido incidentes relacionados con la privacidad de los clientes**. Estas empresas son: REC, Endesa, Gas Natural Fenosa, Iberdrola, Indra, Bankia, Bankinter, MAPFRE y Telefónica. El resto de empresas solo informan de no haber recibido o no tener constancia de ninguna reclamación por violación de la privacidad.

De estas 9, **solo 3 empresas**, Gas Natural Fenosa, Iberdrola y MAPFRE, **aportan la información desglosada por tipologías**.



**BUENA PRÁCTICA:** Gas Natural Fenosa informa que durante el año 2017 la Agencia Española de Protección de Datos ha abierto tres expedientes sancionadores (dos de los cuales a GNS y uno a GN REDES GLP) por tratamiento de datos sin consentimiento del afectado y por vulneración del principio de calidad de los datos e inclusión de los mismos en ficheros de solvencia patrimonial y crédito (ASNEF). Aporta información sobre las multas.

Solo **2 empresas**, Iberdrola y MAPFRE, **aportan además la información desglosada por país**.

---

<sup>346</sup> Este indicador aplica a 24 empresas. No aplica a: Grifols, ACS, ArcelorMittal, Enagás, Repsol, Banco Sabadell, Banco Santander, BBVA, Colonial, DIA 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: MAPFRE.** A lo largo de 2017, se han abierto tres expedientes sancionadores a MAPFRE ESPAÑA por materias relacionadas con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) encontrándose uno de ellos en proceso de tramitación. Además, también se ha abierto un expediente sancionador a MAPFRE SEGUROS en Portugal, por materias relacionadas con la Ley de Protección datos Personales (Lei da Protecção de Dados Pessoais) 67/98 26 de octubre.



**BUENA PRÁCTICA: Iberdrola.** Aporta la información desglosada por origen de la denuncia, de organismos oficiales y de otros orígenes De los incidentes que proceden de organismos reguladores, se han producido 8 en España y 155 en Reino Unido, y de otro origen se han producido 28 en Reino Unido y 1 en Brasil.



**Telefónica.** Se abrieron 262 procedimientos por temas relacionados con protección de datos en el año. La cuantía total de las sanciones fue de 1.339.778,86 €. La mayoría de estos procedimientos se abrieron en España, donde la legislación es más estricta que en otros mercados. Aun así, no aporta desglose por país ni por motivos de los procedimientos.



**MALA PRÁCTICA: IAG** indica en el informe anual que está realizando las adaptaciones a la nueva normativa de protección de datos, pero no aporta ninguna información relativa a si ha tenido incidentes relacionados con la protección de datos. Sin embargo, en la memoria de sostenibilidad de Iberia dice expresamente *"En 2017 Iberia ha sido objeto de varios requerimientos de información de la Agencia Española de Protección de Datos, derivados en todos los casos de reclamaciones individuales. La mayor parte de ellos ha terminado en archivo de actuaciones, mientras que el resto ha tenido una relevancia nula o escasamente significativa"*.

### CL.5. En caso de haberse producido, la organización informa de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes<sup>347</sup>

Con relación a incidentes relacionados con brechas de seguridad en las empresas son **10 empresas** 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.

<sup>347</sup> 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.

### 3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



De estas 10, **solo 3 empresas**, Gas Natural Fenosa, Iberdrola e Indra ofrecen mayor explicación sobre los **incidentes en materia sobre filtraciones, robos o pérdidas de datos de los clientes**.



**BUENA PRÁCTICA:** **Indra** indica que solo tienen conocimiento de un caso de robo de determinada documentación que dio lugar a un procedimiento judicial por delitos leves, actualmente concluido por sentencia firme y en el que se determinó que los datos sustraídos propiedad del cliente habían sido destruidos por los acusados que resultaron condenados al pago de una multa.



**BUENA PRÁCTICA:** **Gas Natural Fenosa**. En 2017, se han producido en la compañía distintos incidentes relacionados con *malware*, campañas de *phishing* y *ransomware*, con un alcance limitado y sin una relevancia importante. Estos incidentes se solucionaron aplicando la metodología de gestión de incidentes, llevándose a cabo el escalado desde los puestos técnicos de tecnología a los de *security*, e implementando medidas de contención. Asimismo, se trabajó en recuperar la información y reestablecer la operatividad, y posteriormente, se realizaron análisis forenses e investigación.



**Iberdrola**. Informa de 151 casos de fuga o pérdida de datos de clientes en Reino Unido, pero no se informa del alcance de estos incidentes ni de las medidas tomadas.



**MALA PRÁCTICA:** **25 empresas del IBEX 35** no hacen ninguna referencia en sus memorias de RSC a aspectos relacionados con filtraciones, robos o pérdidas de datos de los clientes.

#### CL.6. La empresa informa sobre multas o sanciones relacionadas con la privacidad de los clientes<sup>348</sup>

En relación con multas y/o sanciones relacionadas con la privacidad de los clientes **solo 13 empresas** aportan alguna información bien sea para expresar que no han recibido o para informar de las sanciones impuestas. Estas empresas son: Inditex, Acerinox, Ferrovial, Endesa, Gas Natural Fenosa, Iberdrola, REC, Bankia, Bankinter, Melià, Cellnex, Indra y Telefónica.

De estas 13, **5 empresas**, Bankia, Bankinter, Gas Natural Fenosa, Iberdrola y Telefónica, **informan del importe económico de multas y sanciones relacionadas con la privacidad de los clientes.**



**BUENA PRÁCTICA:** Con relación a la protección de datos **Bankinter** declara haber recibido 2 sanciones de la agencia de protección de datos por tratar los datos sin el consentimiento del titular por un importe de 46.000€.



**BUENA PRÁCTICA:** **Gas Natural Fenosa** informa que una de las sanciones administrativas, con un importe de 60.000 euros ha sido recurrida, otra de ellas por un importe de 110.000 euros está pendiente de recurso y la última, por un importe de 36.000 euros ya se ha pagado en 2017.



**Endesa** pese a que informa que el total de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y fuga de datos de carácter personal asciende a dos, pero no aporta ninguna información sobre los motivos y si ha sido sancionada.



**Iberdrola.** En España se han impuesto multas por 609.165 euros, de los cuales 217.908 euros, corresponden a sanciones por incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal y de la información al cliente, así como a otras sanciones en materia de consumo y laborales. No desglosa las multas.



**MALA PRÁCTICA:** **MAPFRE** informa de 4 expedientes sancionadores (3 en España y 1 en Portugal). Indica que uno en España está en proceso de tramitación, pero del resto no se aporta información a si han sido o no objeto de sanción.

<sup>348</sup> 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.



### 2.1.3 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.

En materia de **resolución de conflictos** en 2013 se aprobó la Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios entre comerciantes y consumidores<sup>349</sup> 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 UE<sup>350</sup>.

---

<sup>349</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/AUTO/?uri=celex:32013L0011>

### 3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



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 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.

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**<sup>351</sup>, **de hidrocarburos**<sup>352</sup> y **gasista**<sup>353</sup> se encuentra recogida la necesidad de disponer de servicios de atención de quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones.

Con la entrada en vigor de la ley de Información no financiera aplicable para la información que se publique relativa al ejercicio 2018, las empresas tendrán que informar sobre los sistemas de reclamación, las quejas recibidas y el tratamiento dado.

---

<sup>350</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32013H0396>

<sup>351</sup> 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*

<sup>352</sup> *Ley 34/1998, de 7 octubre, del Sector de Hidrocarburos*

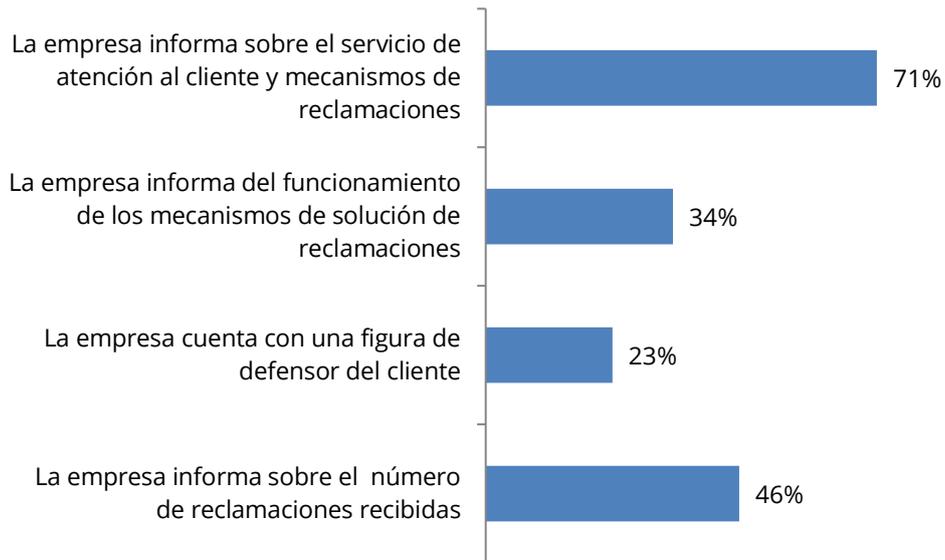
<sup>353</sup> Directiva del mercado del gas, *Directiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del 13 de julio de 2009 sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural*

### 3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Con vistas a este requerimiento se ha analizado si las empresas aportan información sobre sus servicios de atención al cliente, 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, 25 empresas aportan algo de información sobre mecanismos de escucha al cliente/consumidor a través de servicios de atención al cliente y de los mecanismos existentes para poner una reclamación.

**10 empresas** no aportan ninguna información sobre mecanismos de escucha al consumidor/cliente o si lo hacen solo se refieren a que han realizado encuestas de satisfacción al cliente. Son las siguientes: Abertis, Acerinox, AENA, ArcelorMittal, Grifols, IAG, Meliá, Repsol, Siemens Gamesa y Técnicas Reunidas.

Es práctica usual informar sobre resultados de encuestas de satisfacción de clientes como vía de comunicación más que de los mecanismos de reclamación disponibles para clientes y consumidores.

Solo 12 empresas explican con más detalle la disponibilidad y funcionamiento de los mecanismos de reclamación.

### 3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



**MALA PRÁCTICA:** 10 empresas no aportan ninguna información sobre mecanismos de escucha al consumidor/cliente o si lo hacen solo se refieren a que han realizado encuestas de satisfacción al cliente. **Abertis, Acerinox, AENA, ArcelorMittal, Grifols, IAG, Meliá, Repsol, Siemens Gamesa y Técnicas Reunidas.**

De las 25 empresas que informan que cuentan con servicios de atención al cliente y mecanismos de reclamaciones, **solo 12 empresas explican con mayor grado de detalle en qué consisten los mecanismos de escucha al cliente/consumidor o aportan información de su funcionamiento.** Estas empresas son: Inditex, Acciona, Ferrovial, Endesa, Iberdrola, REC, Banco Sabadell, Bankinter, BBVA, Caixabank y MAPFRE.



**BUENA PRÁCTICA:** **Ferrovial** informa que todos los negocios disponen de procedimientos internos para detectar, registrar y controlar las reclamaciones realizadas por clientes y usuarios de los productos o servicios proporcionados por la compañía. Las demandas registradas se procesan y analizan, tanto para ofrecer la respuesta más adecuada como para definir acciones de mejora. Desde la Dirección de Calidad, Prevención y Medio Ambiente se gestionan las reclamaciones no atendidas satisfactoriamente por las áreas de negocio y que el cliente canaliza a través de Ferrovial solicitando una solución. En 2017, el conjunto de las empresas de Ferrovial ha recibido 2.047 reclamaciones emitidas por clientes y usuarios, de las cuales, el 99,31% se cerraron en el año.



**BUENA PRÁCTICA:** **Inditex.** Aporta datos de número de contactos, nivel de atención y número de hojas de reclamaciones presentadas, aunque solo para España, diferenciando cada marca del Grupo. A nivel global indica que, de los 20,9 millones de consultas recibidas en 2017, han sido atendidas el 95%.

### 3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



Entre las empresas que no aportan información en sus memorias de sostenibilidad o anuales sobre el funcionamiento de los mecanismos de quejas y reclamaciones figuran empresas de los sectores de servicios bancarios como Bankia, del sector energético como Gas Natural Fenosa o sector de las telecomunicaciones como Telefónica. Estos sectores son especialmente sensibles por ser sectores con una gran incidencia de número de reclamaciones y quejas de clientes.

Es especialmente preocupante la falta de transparencia de algunas de estas empresas ya que según información de la CNMC las compañías de electricidad y gas acapararon la mayor parte de las reclamaciones que presentaron los consumidores durante el año 2017<sup>354</sup>. También según datos del Banco de España, el sector financiero en el año 2017 batió todos los récords de reclamaciones de clientes (40.176 reclamaciones) que casi triplica las presentadas en 2016 (14.462 reclamaciones)<sup>355</sup>.

La falta de información 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, transporte de pasajeros u hoteles.



**MALA PRÁCTICA:** **Bankia** menciona el número de quejas y reclamaciones a través del servicio de atención al cliente, pero no facilita más información.



**MALA PRÁCTICA:** **Gas Natural Fenosa** llama la atención la falta de información sobre reclamaciones de clientes. Se ofrece una amplia explicación sobre vías de comunicación, proyectos implantados de atención a clientes por países, encuestas de satisfacción, etc., pero no existe ninguna información relativa al número de quejas y reclamaciones. La única información en todo el informe de sostenibilidad relacionada es que en Colombia a raíz de la puesta en marcha de un proyecto se contribuyó a la disminución de reclamaciones en un 17%. Esto contrasta con diversas noticias relacionadas con el aumento de quejas y reclamaciones a empresas energéticas.

<sup>354</sup> [Los consumidores presentaron 1,5 millones de reclamaciones contra las compañías de electricidad y gas durante 2017](#)

<sup>355</sup> [Memoria de Reclamaciones 2017](#). Banco de España



#### 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 prestigio<sup>356</sup>.

En total solo **8 empresas del IBEX 35**, 7 empresas de servicios financieros y Telefónica, contaban en el ejercicio 2017 con un servicio de defensa del cliente, sin embargo, **solo 4 empresas**, Bankinter, Banco Sabadell, BBVA y MAPFRE, **aportan información amplia sobre este servicio de protección del cliente en sus informes anuales**.



**BUENA PRÁCTICA:** **Banco Sabadell** informa de que dispone de la figura del Defensor del Cliente y del Partícipe y quién lo desempeña. El Defensor es competente para resolver las reclamaciones que le planteen los clientes y usuarios del Grupo Banco Sabadell, tanto en primera como en segunda instancia, así como para resolver los asuntos que le son trasladados por el Servicio de Atención al Cliente. En 2017, el Defensor del Cliente y del Partícipe ha recibido 1.044 reclamaciones y quejas (1.087 en 2016), de las que ha admitido a trámite 1.022. Además, aporta información relativa al estado y la resolución de las mismas, comparado con el ejercicio anterior.



Pese a que **Bankia, Banco Santander y Caixabank** cuentan con la figura del defensor del cliente no aportan ninguna información sobre este servicio ni los resultados del mismo en sus memorias de sostenibilidad y/o anuales.



**Endesa** en su informe de sostenibilidad menciona la figura del defensor del cliente y aporta un link de acceso pero que no es posible acceder.

Aunque la figura del defensor del cliente se trate de una figura voluntaria la falta de información sobre este mecanismo y otros de protección de los derechos de los clientes es

<sup>356</sup> 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.



especialmente llamativa en sectores con una alta incidencia de quejas y reclamaciones de clientes como son servicios energéticos, transporte de pasajeros u hoteles.

#### CL.9. La empresa aporta información sobre el número de reclamaciones recibidas

##### **16 empresas aportan información sobre el número de reclamaciones recibidas de sus clientes.**

Estas empresas son: Inditex, Acciona, Ferrovial, REC, Banco Sabadell, Banco Santander, Bankia, Bankinter, BBVA, CaixaBank, MAPFRE, Abertis, AENA, DIA, Mediaset y Cellnex.

Sin embargo, la calidad de la información es muy dispar pues **ninguna aporta al mismo tiempo la información con desglose por tipologías, por país y con información sobre la resolución de las mismas.**

De estas 16, **solo 1 empresa, AENA, aporta la información desglosada por tipología de la reclamación. Solo 3 empresas, Abertis, Banco Santander y Cellnex, aportan información desglosada por país, y solo 2 empresas, AENA y MAPFRE, informan de medidas implantadas para evitar este tipo de reclamaciones en un futuro.**

Ninguna empresa del IBEX 35 aporta datos sobre el número de reclamaciones de clientes y consumidores desglosado por tipología, país y resolución al mismo tiempo.

Endesa y Gas Natural Fenosa destacan negativamente por la falta de información sobre quejas y reclamaciones de clientes y consumidores.

### 3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



**AENA** informa de medidas tomadas sobre las quejas sobre impacto acústico. Planes de aislamiento acústico en viviendas y edificios de uso sensible; sistemas de Monitoreo de Ruido y Mapas Interactivos de Ruido; Mapas Estratégicos de Ruido (MER) y Servidumbres Acústicas y Planes de Acción; Actuaciones de mejora acústica dirigidas a zonas o colectivos especialmente sensibles (ámbito sanitario, docente, infancia, etc.).



**MAPFRE** Al objeto de mejorar la consecución de los fines que informan su actuación, se han establecido 32 criterios generales de actuación en su Informe Anual 2017 y la Comisión de Defensa del Asegurado ha emitido 33 recomendaciones, que inciden en aspectos relativos a la formalización, redacción e interpretación de los contratos, así como a los procedimientos de gestión, todo ello destinado a disminuir el número de reclamaciones y quejas de los usuarios



Si bien **Banco Santander y Caixabank** aportan amplia información sobre las quejas y reclamaciones de clientes se considera una mala práctica desde un punto de vista de transparencia de la información no financiera que solo se pueda conocer a través del Informe de Cuentas Anuales Consolidadas.



**MALA PRÁCTICA:** **Endesa** no informa del número de reclamaciones que ha registrado en 2017. La información que aporta es muy ambigua "el volumen de reclamaciones registradas durante 2017 se ha mantenido constante respecto a 2016".



**MALA PRÁCTICA:** **Gas Natural Fenosa** ofrece una explicación amplia sobre vías de comunicación, proyectos implantados de atención a clientes por países, encuestas de satisfacción, etc. Pero no existe ninguna información relativa al número de quejas, reclamaciones. Solo se indica que en Colombia a raíz de la puesta en marcha de un proyecto contribuyó a la disminución de reclamaciones en un 17%.



### 2.2 Responsabilidad sobre el producto

#### 2.2.1 Información, etiquetado y marketing<sup>357</sup>

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 ser justas y basadas en la buena fe, además deben estar redactadas en un lenguaje claro y comprensible<sup>358</sup>.

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*".<sup>359</sup>

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 consumidores<sup>360</sup>, 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.<sup>361</sup> 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**

---

<sup>357</sup> 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.

<sup>358</sup> Tu Europa. [Cláusulas contractuales abusivas](#)

<sup>359</sup> Artículo 3. Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores

<sup>360</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A31993L0013>

<sup>361</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32005L0029>



**agresivas**). De este modo, protege los intereses económicos de los consumidores antes, durante y después de efectuar una transacción comercial.

Son muchos los 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.<sup>362</sup>

Especialmente vulnerable a este tipo de prácticas es el **sector energético**. La CNMC alertaba 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.<sup>363</sup>

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 intereses<sup>364</sup>.

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.<sup>365</sup> 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 anuladas<sup>366</sup>.

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.

---

<sup>362</sup> [FACUA ha logrado las 10 mayores multas impuestas por las autoridades de consumo](#)

<sup>363</sup> [Competencia lanza una cruzada contra las malas prácticas comerciales de las eléctricas](#)

<sup>364</sup> [Los usuarios ganan la macrocausa de las cláusulas suelo: los bancos deberán devolver todo el dinero más intereses](#)

<sup>365</sup> [Malas prácticas de las telecos que terminan en los tribunales](#)

<sup>366</sup> [Fallo del TS español a favor de los usuarios de las aerolíneas](#)



#### 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 la información se puede decir que es anecdótica.

A lo sumo existen compromisos con respecto a prácticas comerciales justas, con una comunicación transparente y responsable, normalmente dentro de los códigos de conducta de las empresas. 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.

En relación con el rechazo a las cláusulas abusivas **ninguna empresa del IBEX 35 hace mención específica al rechazo de cláusulas contractuales abusivas.**

Solo se ha encontrado que **3 empresas**, BBVA, Gas Natural Fenosa y Endesa, **hacen referencia a la información contractual con los clientes.**

Los requisitos de información al consumidor son especialmente importantes en sectores como el sector financiero, el sector energético, telecomunicaciones o servicios de consumo.

Ninguna empresa del IBEX 35 hace mención específica al rechazo del uso de cláusulas contractuales consideradas abusivas.

**Ninguna empresa del IBEX 35 informa sobre si ha recibido sanciones relacionadas con cláusulas contractuales abusivas. 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.**

### 3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



En las cláusulas de las condiciones generales de contratación de los servicios prestados por **Gas Natural Fenosa** se facilita al cliente la información adecuada sobre sus derechos y obligaciones, así como las características de los servicios que presta – gas y electricidad –, no habiendo 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.



**BBVA**, hace hincapié en el desarrollo de la Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR), "un proyecto que promueve relaciones transparentes, claras y responsables entre BBVA y sus clientes". Explica que el proyecto cuenta con dos grandes líneas de trabajo: "implantar TCR para transformar el banco tradicional, mediante la creación de fichas de producto TCR, la adaptación de los contratos a un formato TCR, la modificación de las cartas de contestación de reclamaciones y el seguimiento de la venta telefónica y la publicidad de la entidad y en segundo lugar, implantar TCR en el nuevo banco y avanzar en la formación y el cambio hacia una cultura TCR".



**Endesa**, informa que la compañía cumple con los requisitos reglamentarios de información a los clientes en las diversas fases del ciclo comercial, como es en el momento de establecer un contrato de suministro o de modificarlo, se informa al cliente de los distintos tipos de tarifas y de la potencia más adecuada a sus necesidades. Sin embargo, no indica nada sobre sus derechos y obligaciones como cliente.



**Bankia**, dispone de un Código de comercialización responsable, que es público y garantiza su promesa con el cliente para satisfacer sus necesidades reales y crear vínculos duraderos. Este código sin embargo no hace ninguna mención a las prácticas comerciales responsables solo dice "*Te hablaré sin tecnicismos, de forma clara y precisa*".

Tampoco se ha encontrado ninguna empresa que informe de manera clara sobre si ha recibido **sanciones relacionadas con cláusulas contractuales abusivas**. Las que aportan algo de información en este sentido se limitan a decir que no tienen constancia de este tipo de incidencias. Sin embargo, a través de fuentes externas, se ha detectado que varias empresas del IBEX 35 han sido denunciadas y en algunos casos sancionadas por la utilización de cláusulas abusivas.

### 3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



**MALA PRÁCTICA: Endesa** indica que la compañía cumple con los requisitos reglamentarios de información a los clientes en las diversas fases del ciclo comercial, pero no hace mención a denuncias y/o sanciones relativas a la información al cliente. A través de fuentes externas se conoce que la Junta de Andalucía multa a Endesa con 400.000 euros por cláusulas abusivas. También que Endesa tiene varios expedientes abiertos ante la CNMC por prácticas abusivas.



**MALA PRÁCTICA: Gas Natural Fenosa** indica que no tiene 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. Sin embargo, a través de fuentes externas se conocen denuncias relacionadas con malas prácticas comerciales. Gas Natural Fenosa reconoce los "engaños" de las comercializadoras eléctricas, Facua denuncia a Gas Natural Fenosa por fraude al consumidor, Gas Natural Fenosa lanza un teléfono de denuncias, tras inhabilitar a 190 vendedores



**MALA PRÁCTICA: Banco Santander**. Existen al menos dos conflictos relevantes relacionados con cláusulas abusivas activos durante el año 2017: los "Valores Santander" y las "cláusulas suelo". Banco Santander solo informa sobre el segundo de estos conflictos, si bien lo hace de manera más bien superficial y rigurosamente apegada al registro jurídico.



**MALA PRÁCTICA: Bankinter**. No aporta información en relación a la información a clientes, solo indica que "el Comité de Productos aprueba el lanzamiento, modificación o cancelación de productos y servicios ofrecidos a clientes minoristas". A través de fuentes externas se conoce que ha sido condenada a pagar 400.000 euros por vender productos de alto riesgo a clientes minoristas. También que las demandas de sus prestatarios se han multiplicado casi por cinco debido a las quejas por el cobro abusivo de los gastos hipotecarios.



**MALA PRÁCTICA: IAG**. No aporta información relativa a la información a los clientes. Se conoce a través de fuentes externas que British Airways<sup>367</sup> fue sancionada con una multa de 1 millón de euros en Italia por cláusulas abusivas de "no presentación" (cancelación o modificación del billete de vuelta en caso de no presentarse al trayecto de ida), además se encontraba en recurso una sanción similar en España (resuelta finalmente en 2018 en contra de Iberia).<sup>368</sup>

<sup>367</sup> [Bristih Airways ha sido multada con 1 millón de euros en Italia](#)

<sup>368</sup> [Tribunal Supremo declara abusivas varias cláusulas de los billetes de la aerolínea](#)



#### 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 con relación al etiquetado de productos y servicios, **solo 7 empresas 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: Bankinter, Caixabank, Endesa y Gas Natural Fenosa.

Sin embargo, a través de fuentes externas, se ha detectado que algunas de ellas han sido denunciadas y en algunos casos sancionadas con relación a la información y etiquetado de productos y servicios.



**MALA PRÁCTICA:** **Gas Natural Fenosa** informa que no registró sanciones en 2017 por el incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción o el patrocinio. Sin embargo a través de fuentes externas se conoce que GNF, entre otras empresas energéticas, fueron denunciadas en 2016 por la confusión que generaba entre los consumidores al no diferenciar claramente sus actividades en el mercado libre y regulado. Finalmente en 2018 han sido obligadas a modificar sus nombres, "La CNMC obliga a las eléctricas a cambiar su imagen de marca para que los consumidores puedan identificarlas fácilmente."

De las 7 empresas que aportan alguna información solo **3 empresas**, BBVA, Iberdrola y Banco Santander, **se refieren a incumplimientos en relación con el etiquetado y servicios**, sin embargo, la información no se considera completa por no informar de que se tratan los casos o por ser una información muy poco clara.



**Banco Santander**, informa que ha llegado a un acuerdo en Brasil por importe de 172.000 euros, en relación con un caso de esta tipología. Por otro lado, en España se ha recibido una sanción no firme de esta tipología, que actualmente se encuentra recurrida en vía contencioso-administrativa. En EE.UU., en relación con una investigación sobre una presunta vulneración de la normativa estatal relativa a la protección al consumidor, se ha llegado a un acuerdo entre Santander Consumer USA y los estados de Massachusetts y Delaware por importe de 25,9 millones de dólares. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales - Cuentas anuales.

### 3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



**BBVA**, En el indicador GRI sobre etiquetado de productos y servicios indica solo: Las obligaciones derivadas de procedimientos administrativos y judiciales están registradas en las Cuentas Anuales (véase más información en la Nota 24). En dicha nota 24 se informa sobre una dotación de provisión para las posibles reclamaciones relacionado con las cláusulas de limitación de tipo de interés en préstamos hipotecarios con consumidores (conocidas como "cláusulas suelo").



**MALA PRÁCTICA: Iberdrola**. Informa a través de su cuadro de mando que ha recibido 2 multas en 2017 relacionadas con incumplimientos relativos a información y etiquetado, pero no aporta mayor información.



**MALA PRÁCTICA: IAG, Telefónica, Mapfre, Bankia** no hacen ninguna referencia a esta cuestión en sus informes de sostenibilidad y/o anuales.

#### **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 8 empresas aportan información**. Estas empresas son: Bankia, Bankinter, BBVA, Caixabank, Gas Natural Fenosa, Iberdrola, MAPFRE y Banco Santander.

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.



**MALA PRÁCTICA: Endesa, IAG, Banco Sabadell y Telefónica** no hacen ninguna referencia a esta cuestión en sus informes de sostenibilidad y/o anuales.



### 2.2.2. Acceso a servicios básicos<sup>369</sup>

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 Sociales<sup>370</sup> 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.

<sup>369</sup> En nuestro estudio se ha analizado sobre el acceso a servicios básicos a las siguientes 11 empresas: Sector financiero: Bankia, Bankinter, BBVA, Banco Sabadell, Banco Santander, Caixabank, MAPFRE.

Sector energético: Iberdrola, Gas Natural Fenosa, Endesa

Sector de las tecnologías y comunicaciones: Telefónica

<sup>370</sup> [https://ec.europa.eu/commission/publications/european-pillar-social-rights-booklet\\_es](https://ec.europa.eu/commission/publications/european-pillar-social-rights-booklet_es)



### **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.

### **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.

En nuestro estudio se ha analizado sobre el acceso a servicios básicos a las siguientes 11 empresas:

- Sector financiero: Bankia, Bankinter, BBVA, Banco Sabadell, Banco Santander, Caixabank, MAPFRE.
- Sector energético: Iberdrola, Gas Natural Fenosa, Endesa
- Sector de las tecnologías y comunicaciones: Telefónica

Se ha tenido en cuenta si estas empresas informan de los mecanismos con que cuenta 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.



**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**

De las 11 empresas que le aplica este indicador **solo 8 empresas aportan información relativa a cómo facilitan el acceso a sus servicios y productos**. Estas empresas son: Iberdrola, Gas Natural Fenosa, Endesa, Bankia, BBVA, Banco Sabadell, Banco Santander y Telefónica.



**BUENA PRÁCTICA:** **Iberdrola** Explica varias acciones y programas respecto al acceso a la electricidad para clientes que no disponen de redes de distribución. En el caso de las poblaciones en Brasil con dificultades de acceso a la red, como las aldeas indígenas o quilombolas, reciben por parte de Elektro diferentes programas de atención e instalación de sistemas fotovoltaicos aislados. Asimismo, en otras filiales de Neoenergia se llevan a cabo programas para asegurar el acceso universal a la red de distribución.



**BUENA PRÁCTICA:** **Telefónica** explica que cuenta con un proceso de diseño para todos, por el cual incorporan la accesibilidad en sus procesos desde el estado más inicial, asegurando que todos sus productos o servicios puedan utilizarse por el mayor número de personas. Además, Telefónica apuesta por la inclusión digital, en el Informe integrado dice: "Nuestro objetivo es impulsar el acceso universal de todas las personas a los beneficios que ofrecen los servicios digitales." Para ello, en 2017 invirtieron 8.697 millones de euros.



**BUENA PRÁCTICA:** **Banco Santander** apoya y promueve la inclusión financiera como forma de contribuir al bienestar de los países en los que opera. Para ello, el Banco impulsa importantes programas de microfinanzas en países como Brasil, México y Argentina. Estos programas permiten el acceso al crédito a los colectivos más desfavorecidos para mejorar su inclusión social y financiera, su nivel de vida y el de su entorno. Asimismo, en su relación con la comunidad universitaria, el Banco desarrolla productos y servicios específicos para que los estudiantes puedan acceder a una amplia oferta de servicios financieros básicos.



**MALA PRÁCTICA:** **Bankinter, MAPFRE y Caixabank**, no aportan información relativa a cómo hacen accesibles sus productos y servicios, 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.



### 2.2.3 Consumidores vulnerables<sup>371</sup>

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 estudio<sup>372</sup> 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)<sup>373</sup> 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.

---

<sup>371</sup> 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

<sup>372</sup> Consumer vulnerability across key markets in the European Union. Enero 2016.

[https://ec.europa.eu/info/publications/understanding-consumer-vulnerability-eus-key-markets\\_en](https://ec.europa.eu/info/publications/understanding-consumer-vulnerability-eus-key-markets_en)

<sup>373</sup> <http://www.elsalmoncontracorriente.es/?Situacion-de-los-colectivos-de>



### CL.14. La empresa identifica a consumidores vulnerables y/o de bajos recursos

Con relación a si la empresa identifica a colectivos vulnerables, **solo 7 empresas identifican entre sus grupos de interés a colectivos con especiales vulnerabilidades.** Estas empresas son: Endesa, Gas Natural Fenosa, Iberdrola, Banco Sabadell, Bankia, BBVA y Caixabank.

Solo 7 empresas identifican entre sus grupos de interés a consumidores con especiales vulnerabilidades.

Solo 3 empresas informan de las medidas que están llevando a cabo para dar respuesta a las necesidades particulares de estos colectivos.



**BUENA PRÁCTICA:** **Gas Natural Fenosa** identifica a diferentes tipos de cliente: Minoristas. Mayoristas. Clientes esenciales y colectivos sensibles.



**BUENA PRÁCTICA:** **Caixabank** identifica a las personas con bajos ingresos o que tienen problemas para pagar su hipoteca.



**MALA PRÁCTICA:** **Banco Santander, Bankinter, IAG, Melià y Telefónica** no hacen ninguna mención en sus memorias de sostenibilidad y/o anuales a colectivos vulnerables. A través de fuentes externas se conoce que el Banco de España multó al **Banco Santander** por no proteger a los deudores sin recursos<sup>374</sup>.

<sup>374</sup> [El BdE multa al Banco Santander por no proteger a los deudores sin recursos](#)

### 3.7 CLIENTES Y CONSUMIDORES



De estas 7, **destacan 3 empresas**, Endesa, Gas Natural Fenosa e Iberdrola, **en relación a las medidas que están llevando a cabo para dar respuesta a las necesidades particulares de estos colectivos.**



**BUENA PRÁCTICA:** **Endesa** informa de convenios con administraciones locales y 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. Aporta información de 229 acuerdos en vigor, 6 de ellos con Comunidades Autónomas.



**BUENA PRÁCTICA:** **Gas Natural Fenosa** informa de proyectos desarrollados en Argentina y Chile para dar acceso a poblaciones de bajos recursos económicos. También en España, a través de la Fundación GNF se da soporte a administraciones públicas y tercer sector, en su lucha contra la pobreza energética.



**BUENA PRÁCTICA:** **Iberdrola**. Dentro de los programas para facilitar el acceso a la energía a aquellas personas que se encuentren en riesgo de exclusión, la compañía y sus empresas filiales disponen de procedimientos de protección a clientes en situación de vulnerabilidad para facilitar el acceso a los colectivos más desfavorecidos. Aporta amplia información sobre estos programas en diferentes países: España, Reino Unido, EEUU y Brasil.



OBSERVATORIO  
DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA

28020 Madrid

[info@observatoriorsc.org](mailto:info@observatoriorsc.org)  
[www.observatoriorsc.org](http://www.observatoriorsc.org)